OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH IN ONTARIO (outside the National Capital Region)

JUNE 2000

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

102-04245/

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH IN ONTARIO
(outside the National Capital Region)

Office of the Commissioner of Official Languages
http://ocol-clo.gc.ca

Cat. No. SF-31-45/2000
ISBN 0-622-64914-1

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Signs and documentation ..... - B1 -
2. Active offer ..... - B2 -
a) Signs ..... - B3 -
b) Greeting on the telephone and in person ..... - B4 -
3. Service ..... - B5 -
a) Availability of service in French on the telephone ..... - B5 -
b) Availability of service in French in person ..... - B7 -
c) Comparability of service in French in person and by telephone .... - B8 -
d) Quality of service in French and courtesy ..... - B9 -
4. Two-language capability of offices ..... - B9 -
5. Informing managers and employees of their official languages obligations - B11 -
6. Informing the public about offices designated bilingual ..... - B12 -
7. COL's recommendations ..... - B13 -
8. Conclusion ..... - B14 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Business Development Bank of Canada ..... - C2 -
Canada Customs and Revenue Agency ..... - C8 -
Canada Post Corporation ..... - C22 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C51 -
Canadian Broadcasting Corporation ..... - C55 -
Canadian Food Inspection Agency ..... - C57 -
Canadian Heritage ..... - C61 -
Citizenship and Immigration Canada ..... - C65 -
Environment Canada ..... - C71 -
Farm Credit Corporation Canada ..... - C74 -
Fisheries and Oceans ..... - C76 -
Health Canada ..... - C79 -
Human Resources Development Canada ..... - C81 -
Industry Canada ..... - C106 -
National Defence ..... - C113 -
Natural Resources ..... - C118 -
Public Service Commission ..... - C120 -
Public Works and Government Services ..... - C122 -

Royal Canadian Mounted Police ..... - C124 -
Veterans Affairs Canada ..... - C126 -

Appendix A - Recommendations of 1994
Appendix B - Glossary

SUMMARY

This report is a follow-up on the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality service in English and in French. It deals with the situation in Ontario. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results and to correct effectively any deficiencies in the offices in question. During the follow-up, we audited 76 of the 752 designated bilingual offices.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, slight progresses were made in many areas but the overall results are unsatisfactory. **Federal institutions in Ontario must take strong measures to ensure that services in French are available at all times, in all designated offices.**

The overall two-language capability of the designated offices has slightly increased by 2% to attain 66% of the offices visited. However, it is still difficult to obtain quality service in French on a consistent basis by telephone. Some offices nevertheless continue to provide quality service in both languages.

All of the physical elements associated with the provision of service in both official languages, such as signage and documentation, showed improvement. The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has increased from 50% to 80%. However, only 16 of the 72 offices (22%) we visited offered a greeting in both languages in person. As for two-language greeting over the telephone, it was provided consistently in 52% of cases. The availability of service in French over the telephone has slightly deteriorated compared to 1994: in only 68% of cases were the designated offices able to provide service consistently compared to 70% in 1994. On the other hand, service in person made an improvement from 66% in 1994 to 76% in 1999. Staff in bilingual offices are now better informed of their linguistic obligations. Unfortunately, directives are not always adhered to. Providing a complete compliment of services in both official languages still does not form part of the routine functioning of most designated offices.

A) INTRODUCTION

1. Background

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the OLA, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

Treasury Board Secretariat (TBS) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand*" and "nature of the office*" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TBS coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a need exists and to enable the public to obtain services, at these designated offices, in the language of their choice.

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French) released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of the designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

noted that on March 17, 1995, TBS asked federal institutions to analyze the two-language capability of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TBS on their implementation. This exercise was completed in March 1996.

This study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Begun in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a three-year period. Separate reports are being prepared for each province and territory as well as for the NCR. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public. This report deals with Ontario.

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1999, at the time of our follow-up, 752 federal offices out of 2,589 were designated to provide two-language service in Ontario. It is essential that at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TBS's request, we were expecting that all the offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Ontario. We anticipated, however, finding occasional lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the OLA and the Regulations.

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which good quality services are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices being audited. To that end, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation (CPC), Revenue Canada (Tax Services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Ontario.

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Ontario trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, the auditors recorded that services were not

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were actually available in French at the numbers listed for that purpose on the TBS list (on the Internet). They also compared these numbers with those listed in the Government of Canada section of the local telephone directories to identify any discrepancies.

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that two-language greeting was consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, they indicated that two-language greeting was available occasionally. When, on each call, the greeting was in only one language, they indicated that there was no two-language greeting.

The auditors visited each office which provided service in person to check signage, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audit. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations that would be included in the COL's report.

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in it. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

As for limits, it should be noted that in the 1994 study, the statistical data were weighted* and the results for Ontario were valid within a limit of 10%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situations in the offices visited.

Recommendations made in this report apply only to the offices we visited. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in their other offices designated to serve the public in both official languages, and to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

B) GENERAL OBSERVATIONS

In our 1994 study, we audited 200 designated offices in Ontario. In the follow-up, we audited 76. The follow-up exercise took place in April and May 1999.

The following pages present general observations on the offices of federal institutions which were included in the follow-up in Ontario. The findings give a portrait of the situations in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and enable us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study.

At the time of our 1994 study, Ontario had 2,930 federal offices, 857 of which were designated to provide services in both languages. In 1999, at the time of our follow-up, there were 2,589 offices, 752 of which were designated bilingual. Thus there has been an overall decrease of 11.6% in the number of federal offices. For offices designated to provide service in English and French, the decrease is about the same, at 12.3%. This decline reflects the many transformations that have occurred within the federal system in recent years.

1. Signs and documentation

All of the physical elements associated with the provision of service in both official languages showed improvement. For example, it was noted during the follow-up that exterior signage in both languages increased from 94% in 1994 to 100% in the follow-up, while interior signage in both official languages increased from 83% to 90%. Forms are available in English and French in all offices. Documentation was available in both languages in 88% of the offices in 1994, that percentage increased to 92% in 1999.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	**1994 study**	**1999 follow-up**
Exterior sign	94%	100%
Interior sign	83%	90%
Documentation	88%	92%
Forms	95%	100%

2. Active offer

Under Section 28 of the OLA, federal institutions are required to provide their clients with a choice of the official language in which they wish to communicate by ensuring that "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to request or demand service in their language. On the contrary, the intent of the OLA is that federal institutions should invite members of the public to communicate with them in the official language of their choice.

The perception that members of the public have of the availability of service in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings in both languages, over the telephone and in person.

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wish to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage, but also on whether or not employees used a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element

of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in French in Ontario were satisfactory or better in only 59% of cases.

In the follow-up, we limited ourselves to observations on whether or not a two-language greeting was used over the telephone and in person and on the presence or absence of signs telling clients that they could be served in English or French.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide service in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is the Treasury Board use TBS's official symbol (see left), and that other institutions use this or an equivalent symbol.

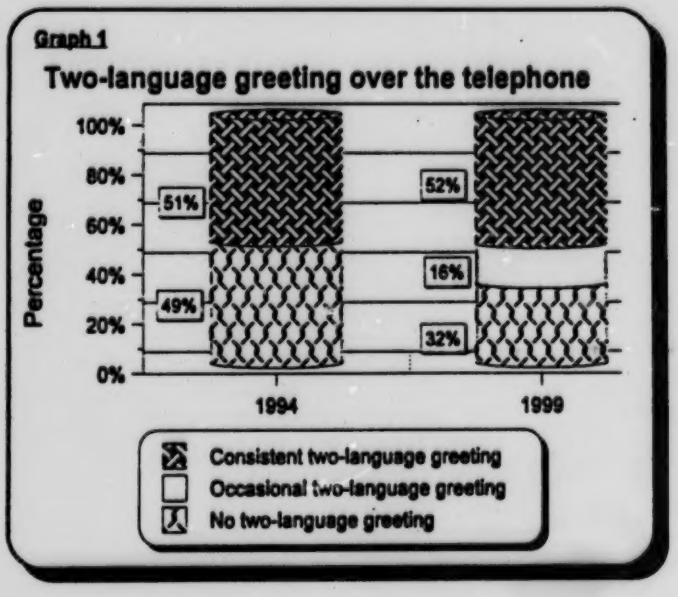
In 1994, 50% of designated offices in Ontario displayed a sign (pictogram) indicating that service was available in English or French. At the time of the follow-up, 80% of the offices visited displayed the TBS pictogram or an equivalent symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it difficult to understand why 15 of the designated offices visited still do not display an appropriate symbol, 11 years after the TBS made its pictogram available to them.

Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	**1994 study**	**1999 follow-up**
Present	50%	80%
Absent	50%	20%

b) Greeting on the telephone and in person

In 1994, employees in federal institutions in Ontario used a two-language greeting on the telephone in only 51% of cases. At the time of our 1999 visit, we noted a small improvement, but also a certain inconsistency in the way employees of designated offices in Ontario answered telephone calls.



Employees used a two-language greeting consistently on the telephone in 52% of cases; they used a two-language greeting occasionally in 16% of cases; they did not use a two-language greeting in 32% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices showed deficiencies in this regard.

Active offer in person is still inadequate

In 1994, there was a two-language greeting in person in barely 12% of cases. During our recent survey, only 16 of the 72 offices we visited (22%) provided a two-language greeting to our auditor. Federal institutions must take concrete measures to rectify this deficiency, which has persisted too long.

Numerous managers of points of service visited mentioned to our auditors that demand for services in French was low. We would like to remind them that the absence of active offer by

federal employees can only discourage French-speaking clients in Ontario from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need and control access to those services. It is even more important for clients to be invited and encouraged to choose the language of service when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, Customs or Revenue Canada, or with institutions providing financial assistance such as the Business Development Bank of Canada or the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC).

In short, active offer is an essential component of good service. The use of signs and a two-language greeting to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

3. Service

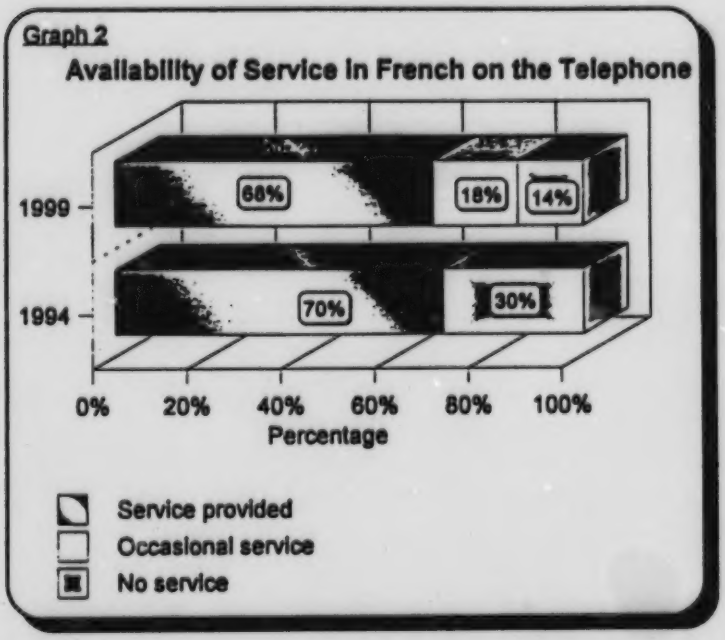
a) Availability of service in French on the telephone

During the 1994 study, telephone receptionists at bilingual offices in Ontario provided service in French in 70% of cases. The situation has deteriorated slightly in 1999. Furthermore, in 1999, we once again found fault with the inconsistency shown by employees of certain designated offices in providing service in French over the telephone.

Employees provided service in French consistently in only 68% of cases; they did so occasionally in 18% of cases; and in 14% of cases telephone service was not available in French.

The main factors accounting for this performance are as follows: the poor two-language capability of many offices, the fact that calls are transferred in English only to voice mailboxes where messages are in English only, interruptions in the chain of service, and inaccuracies in the numbers listed for service in French in the Ontario telephone directories; also, the fact that managers are not carrying out the necessary follow-up to ensure that their staff are using the standard formulas and following established procedures for serving members of the public in both official languages. We have made specific recommendations to rectify the situation in offices which showed deficiencies in this regard.

Graph 2



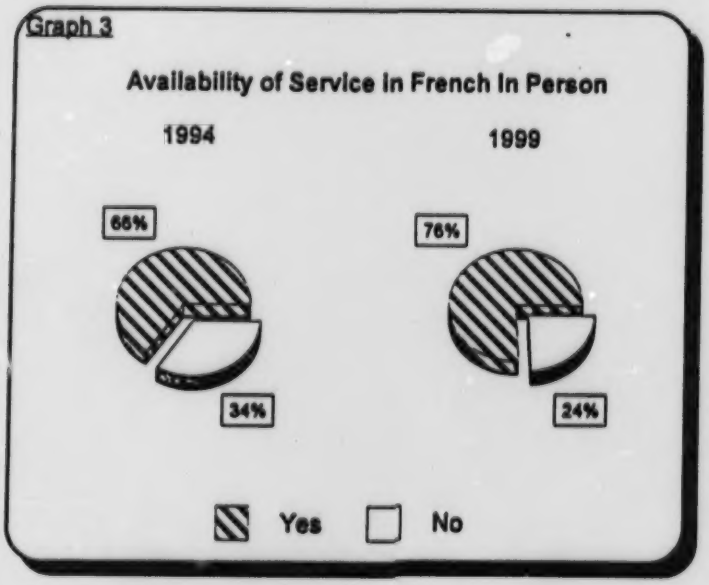
We also made calls to three toll-free telephone lines. We generally received good quality service in French. However, on one occasion, the bilingual recorded message asked callers to dial a number which did not provide service in French.

As we stated earlier, reception clerks play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting they receive. We deplore the fact that some telephone receptionists apologize for not being able to speak French or, wishing to ensure they fully understood the client's request, repeat it in English. In such circumstances, the offer of service conveyed by their two-language greeting is no longer really meaningful. Employees should

instead call as quickly as possible upon the services of a colleague who is able to serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they oblige French-speaking clients to try to express themselves in English.

We also noted that French-speaking clients in Ontario are too often **transferred** to a bilingual employee **in English**. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in Ontario feel free to choose to communicate in French at every stage of service.

b) Availability of service in French in person



At the time of our follow-up in 1999, service in person showed an improvement. Service in French was obtained at 76% of the offices visited, compared to 66% in 1994. In spite of this improvement, the French-speaking community in Ontario is entitled to better services in French from offices specifically designated to provide services in both official languages.

c) Comparability of service in French in person and by telephone

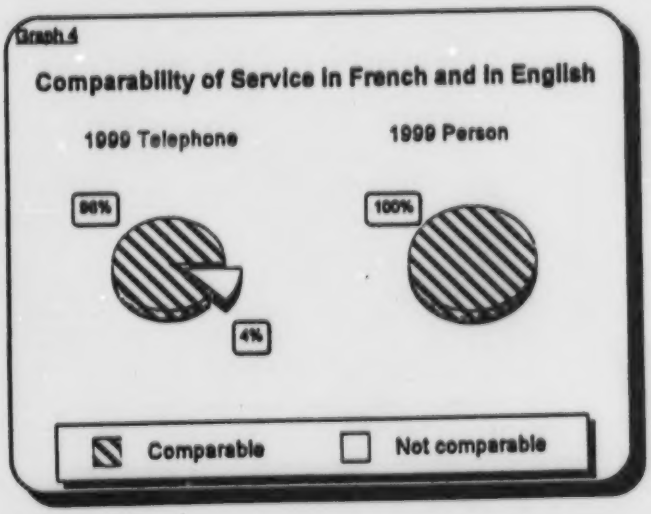
- We evaluated in the following manner the degree of comparability between services offered in French and those offered in English:

- the degree of comparability was judged "very good" when the employee immediately provided our auditor with the service requested in French. An office was rated "satisfactory" when the employee, perhaps after asking our auditor to speak more slowly, was able to provide him with adequate service in French; and

- service on the telephone was rated "poor" in the following case, by way of example. Service was provided by means of an interpreter. The auditor had to ask his questions in French so that a third party could translate them into English. The employee answered the questions in English and the interpreter translated the answers into French. While the quality of the interpreter's French may have been very good, we consider this manner of providing service in French inadequate.

As indicated previously, during the follow-up, our auditors obtained service in French in person at 76% of the designated offices that they visited in Ontario. They consistently obtained service in French on the telephone in 68% of cases and occasionally in 18% of cases.

As a general rule, when they obtained service in French, our auditors estimated that it was comparable to that provided in English in 96% of cases by telephone and 100% in person.



Federal institutions in Ontario must continue to offer comparable services in French and in English. They must however take strong measures to ensure that services in French are available at all times

in all designated offices. As shown in the profiles of each office in Part C of this report, improvements must be made to rectify the deficiencies.

d) Quality of service in French and courtesy

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to it by evaluating employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994, the overall evaluation of service provided in French (including telephone and in-person service) was satisfactory or better at 83% of the designated points of service in Ontario.

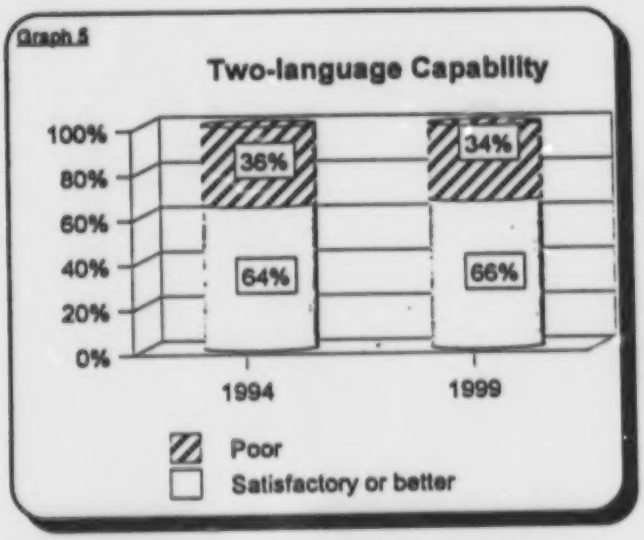
At the time of our follow-up, the linguistic quality of the service provided in French over the telephone was rated satisfactory or better in 98% of cases. As for the linguistic quality of service in French in person, it was judged satisfactory or better at 100% of the offices that were able to provide service. Therefore, in offices able to offer service in both languages, the quality of the service in French is generally very good.

With regard to courtesy, all of the offices visited (100%) and almost all of the offices (98%) our auditors have communicated with by telephone have provided courteous service.

4. Two-language capability of offices

The auditors evaluated the two-language capability of a point of service by considering the following two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide good-quality service in both languages consistently, and whether or not these resources were assigned to positions and work shifts effectively.

The follow-up showed that the capability of designated federal offices in the province to offer services in both official languages has remained somewhat the same (66%). In 1994, the capability to provide service in English and French was rated satisfactory or better at 64% of the offices in Ontario; in 1999, this percentage increased to 66%. However, the ten of the offices visited (14%) had no two-language capability, while 15 other offices (20%) had rather poor capability to serve the public in both languages. This was particularly apparent in . offices where employees work shifts and bilingual staff complement is inadequate to provide service in both languages on each shift. Twelve offices (16%) had only one bilingual employee to provide service in French. Thus when the employee is absent for any reason, these offices are no longer able to provide any service in French. This situation is cause for concern.



At offices where two-language capability is deficient, service in French may be available through administrative arrangements which are usually cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in French. Such arrangements, however, should not become permanent; otherwise, French-speaking clients are not receiving service of equal quality as required by the OLA. No matter what arrangements are made to provide service in French, the absence of adequate two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations.

Federal institutions whose two-language capability leaves something to be desired are presently unable to adequately serve Ontario's French-speaking citizens in French. **They must immediately take the measures required to obtain the necessary resources for the effective provision of service in both official languages.**

We have also found that a number of offices had contracted out such functions as reception services. We therefore invite institutions which take this approach to intensify their vigilance by monitoring on a regular basis that services provided by contractors incorporate active offer and delivery of services in both official languages at all times.

5. Informing managers and employees of their official languages obligations

In our 1994 study, we found that 83% of the managers and 77% of the employees of designated offices in Ontario were fairly well informed about their linguistic obligations. At the time, we interviewed a considerable number of managers and employees. In our 1999 follow-up, we met mainly with managers. We found that 97% of the personnel of designated offices were well informed of their linguistic obligations. This constitutes significant progress in this regard.

We note, however, as shown by the results of our audits, that employees do not always apply the directives received. In addition, the directives are not always explicit, particularly as regards the language to be used to direct French-speaking clients to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had made the provision of quality two-language service part of the routine administration of their office. In addition to circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with Ontario's French-speaking community. A few examples of such

offices are the Business Development Bank of Canada in North Bay, the Royal Canadian Mounted Police in Sault Ste-Marie and the Public Service Commission in Toronto.

6. Informing the public about offices designated bilingual

The 1994 study showed that federal institutions had not adequately informed the French-speaking community in Ontario of the availability of services in French. The measures taken to inform them were rated very good or satisfactory in only 65% of cases. The follow-up shows that the situation has improved in this regard.

We found that 76% of the offices audited in 1999 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, this figure may be deceptive. Our review of the telephone directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can obtain service in their first language. In Ontario, English-speaking members of the public need only consult the telephone directories to find out where service is available. This is not the case for French-speaking members of the public, since the publication of information in the telephone directories does not necessarily mean that an office is able to provide service in French or that it is designated bilingual.

The TBS compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In conducting our follow-up, we noted that some of the information in the TBS directory for offices in Ontario was inaccurate. Some telephone numbers in the directory did not match those found in the pages of local telephone directories. Other entries were out of date. In other cases, there was either no listing or the office had moved without updating the information. Federal agencies and the TBS will have to ensure the reliability of such information.

In June 1994, TBS published, in French-language media outside Quebec and in English-language media in Quebec, a list of federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and in 1996. TBS now publishes the list of

offices that provide services in both official languages on the Internet. Canada Post also lists on the Internet offices that provide services in both official languages. However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The OCOL therefore decided to join TBS in making this list available to the general public as an insert, which appeared in minority official language newspapers in the spring of 1997.

We also noted in the course of our follow-up that many designated offices had established regular contact with representatives of the French-speaking community in that province. However, ten designated offices (13%) should establish ongoing communication with the French-speaking community in order to identify its needs and inform it of available services. We encourage the community's representatives to pursue the ongoing consultations with the managers of federal offices to make them better aware of the needs of their community.

7. COL's recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal agency concerned so that it can take corrective action to improve service. These recommendations are to be found in Part C of the report.

The OLA and the Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated offices. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

It should also be noted that the provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, an employee who is unable to serve a client in French should use a formula such as "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

The COL's recommendations aim to ensure 100% effectiveness of service to the public in both official languages where needed in Ontario. Nothing less is acceptable in federal offices specifically designated to provide services in English and French.

8. Conclusion

We are disappointed with the findings for Ontario as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that in spite of some progress, overall the problems identified in the report persist.

We urge the TBS and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in Ontario provide quality service in both official languages.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 76 offices we audited in Ontario as part of the follow-up, in April 1999. Where relevant, we compared the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others have allowed their performance to decline in relation to 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Business Development Bank of Canada

(30421)

222 McIntyre Street West
North Bay, Ontario
P1B 2Y8
(705) 495-5700

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved. This office now provides very good service in French.

Two telephone calls were made to (705) 495-5700, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. We would like to mention that the call transfer to a bilingual staff member was made in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms intended for the public. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has three positions, one of which -- an officer position -- requires a superior level of proficiency in both languages. The incumbent meets the linguistic requirements. In addition, another officer whose position requires knowledge of English only in fact has superior-level skills in French. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Business Development Bank of Canada

(16241)

17 King Street East
Ground Floor
Oshawa, Ontario
L1H 1A8
(905) 725-3366

During our 1994 study, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated.

Our auditor placed two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide service in French.

The office has five employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;

6. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service of equivalent quality in both English and French;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Bank's response

The manager of this branch indicated that the TBS pictogram is now in full view of the public and that customers entering the branch are greeted in English and French.

A temporary administrative measure was introduced in another branch to allow members of the public who wish to communicate in French to receive services in that language. Staff members were drilled in the procedure to follow to direct clients, in French, to another branch.

The branch manager has taken steps to establish contact with members of the Francophone community.

It is important to mention that operational staff at the Bank are often subject to transfers that may cause fluctuations in the branch's level of bilingual capability. The Bank will, however, be on the lookout for opportunities to increase the bilingual capability of branches in Windsor and Oshawa.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the Business Development Bank of Canada should take more energetic steps to implement recommendation No. 6 to ensure that the branch offers service of equal quality in both official languages at all times. The COL would like to be informed of the measures taken to this end within three months following the publication of this report.

Business Development Bank of Canada

(16247)

500 Ouellette Street
6th Floor
Windsor, Ontario
N9A 1B3
(519) 257-6808

The 1994 study revealed that service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved, as it is now able to offer very good service over the telephone.

We made two telephone calls to (519) 257-6808, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were forms intended for the public. All documentation on display racks was also available in both official languages, but only the English version was featured. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

The office has eight employees and only one fills a position requiring a superior level of proficiency in both languages. The incumbent meets the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation intended for the public is displayed in such a way as to reflect the office's two-language service capability;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Bank's response

In regard to the Windsor branch, the manager has already confirmed that all documentation aimed at the public is offered in its display racks in both official languages and that clients who come to this branch are greeted in English and French.

Staff members have been drilled in the procedure to follow to direct Francophone clients, in French, to a bilingual colleague at the Windsor branch, or to another branch.

It is important to stress that operational staff at the Bank are often subject to transfers that may cause fluctuations in the branch's level of bilingual capability. The Bank will however, be on the lookout for opportunities to increase the bilingual capability of branches in Windsor and Oshawa.

Canada Customs and Revenue Agency

(16457)

Customs Border Services
Peace Bridge Plaza
60 Walnut Street
Fort Erie, Ontario
Commercial Operations: (905) 994-6374

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated.

The auditor made two telephone calls to (905) 994-6374, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On the first call, the greeting and call transfer were in English only. Our auditor subsequently received very good service in French. On the second call, the greeting was also in English only and service in French was not available.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, service in French was available.

The office has five bilingual positions (out of 34), but only three are filled. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Customs and Revenue Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual

employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

The Agency's response

A written reminder was given to the personnel who answer the telephone and meet members of the public regarding reception services in the two official languages. It is important to mention that the Niagara District Office is currently checking, for all their offices, the telephone numbers published in the directory of federal offices designated as providing services in the two official languages. The changes will be communicated to TBS. These corrections will assist in alleviating the deficiencies identified in regard to the active offer of services in the two official languages on the telephone.

As a result of the corrections made to the directory of federal offices designated as providing services in the two official languages, we will be able to ensure a more effective telephone service.

All employees have been informed of the procedure to follow for transferring calls in French to their bilingual colleagues. The employees have also been provided with a "pocket translator" to assist them with the terminology for directing a French-speaking client to a bilingual colleague.

During the next recruitment campaign, the hiring of bilingual individuals will be the priority and we are also planning to offer linguistic training to the current employees. These steps will, therefore, alleviate the deficiencies identified and ensure comparable quality services in the two official languages. It is important to note that a pilot project will be implemented over the next three months dealing with temporary administrative measures (radio communications system) to ensure bilingual service.

Canada Customs and Revenue Agency

(16462)

26 Arrowsmith Road
Hamilton, Ontario
(905) 308-8715

During our 1994 study, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only and service could not be provided in French.

The office has 35 positions, but only one is designated bilingual. The bilingual position requires the intermediate level of proficiency in both languages and its incumbent meets the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Customs and Revenue Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

The Agency's response

All employees who have to meet members of the public have been trained to ensure an active offer of service and they are aware of the procedures to follow to ensure service in both French and English. As well, the commissionaire has been informed of the procedures to follow for directing French-speaking clients.

The office has 35 positions assigned to client service and administration of business policies services. Fifteen of these positions are business policies administration officers who do business with the public and eight of these positions are bilingual. Two of the positions assigned to client services are also bilingual. Since 1995, all employees who do business with the public have received basic training in French, so as to ensure the delivery of service in the two official languages. The commissionaire also has a listing of the telephone numbers of the bilingual employees.

Canada Customs and Revenue Agency

(16528)

Tax Services
385 Princess Street
Kingston, Ontario
Refund Inquiries: (613) 545-8385

The 1994 study revealed that service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

The auditor made three telephone calls to this office. At (613) 545-8385, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual for refund inquiries, a recorded message in English only offers callers two numbers to obtain services from that office: 1-800-924-0622 and (613) 545-8904 for services in French. On his call to 1-800-924-0622, greeting and service were in English only. However, he received service in French of very good quality at (613) 545-8904.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only at the general inquiries counter and the conversation proceeded in that language.

This office has 25 positions, three of which are designated bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Staff have been made aware of the office's obligations through directives and meetings. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Customs and Revenue Agency:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

6. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

The Agency's response

We have informed the GTS of the appropriate telephone numbers to list in the directory of federal offices designated as providing services in the two official languages.

Local management ensures that their employees who provide a service on the telephone and in person use a format for reception service in the two official languages. A reminder to that effect has been made to employees and the video "Notre engagement vers le service / Our Commitment to Service" has been watched by personnel and management. The adjustments made to Burolis will assist in obtaining a better use of the telephone lines designated "unilingual English", "unilingual French" and "bilingual" and will, therefore, remedy the deficiencies that have been noted.

Changes to the structure of call forwarding across this region are anticipated in the new year. The purpose of these changes is to provide a better quality service in the language chosen by the client.

Local management has already made employees aware of how to transfer calls in French to their bilingual colleagues.

The Kingston Office has already made contact with a French-language institution. In October 1999, employees participated in an exhibition at a local Francophone school to raise the profile of the services provided by the office. Regular communications will be maintained with the French-speaking community.

The Commissioner's comments

The COL would like to be informed of changes in the structure of call forwarding across this region within the three months subsequent to the publication of this report.

Canada Customs and Revenue Agency

(16442)

Tax Services
993 Princess Street
Kingston, Ontario
(613) 545-8389
(613) 536-4583

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has considerably deteriorated.

Two separate telephone calls were made to both numbers listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. All our calls were answered in English only.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only.

This office has 69 positions, four of which are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages and incumbents meet the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

The Agency's response

Local management has reminded the personnel who answer the telephone and who meet members of the public of the need to provide reception services in the two official languages.

The Kingston Office has already made contact with a French-language institution. In October 1999, employees participated in an exhibition at a local Francophone school to raise the profile of the services provided by the office. Regular communications will be maintained with the French-speaking community.

Canada Customs and Revenue Agency

(16501)

Customs Border Services
Post Office Box 400
Prescott, Ontario
Traveller's Service: (613) 925-4225
Commercial Operations: (613) 925-2933

When we audited this office in 1994, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that this level of service has slightly declined.

Our auditor placed two telephone calls to both numbers listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. A two-language greeting was used on three of the four calls. Each time the service in French was satisfactory.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a sign regarding personal exemption for travellers. Documentation intended for the public was available in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 26 employees, nine of whom are bilingual. Bilingual positions require a superior level of proficiency in both languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Staff have been frequently reminded of the linguistic obligations of the office to provide services in English and in French. However, this year, Regional management has bolstered the effectiveness of reminders in two ways. First, staff at its border crossings are participating in information sessions on active offer of service. As well, their annual performance appraisals will reflect the extent to which they serve clients in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Customs and Revenue Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

The Agency's response

Last spring, we organized workshops to sensitize employees regarding client services and the active offer of service in the two official languages. The employees watched the film "Notre engagement vers le service / Our Commitment to Service" and we provided audio cassettes to the unilingual English employees and provided them with folders on client service.

The active offer of service forms part of the evaluation criteria for all customs inspectors. As well, a reminder to this effect will be made to the employees.

It should be noted that three employees will attend a full-time language course in January 2000 to increase the bilingual capability of this office.

As noted in the follow-up report, the outside signs and inside posters were in the two official languages, with the exception of a poster dealing with travellers' personal exemptions. We have taken steps to have it replaced by a bilingual one by January 25, 2000.

Canada Customs and Revenue Agency

(16497)

Customs Border Services
Pigeon River Customs Office
Rural Route 7
Mailing address: 201 North May Street, 1st Floor
Thunder Bay, Ontario
(807) 964-2093

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved considerably.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has five employees and all are bilingual. Positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages and incumbents meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Customs and Revenue Agency

(89011)

Customs Border Services
Pearson International Airport
Toronto, Ontario
(905) 676-3640

During our study in 1994, service in French at this point of service was of good quality. Our 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated somewhat. Improvements are therefore needed.

The auditor made two telephone calls to (905) 676-3640, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The greeting and call transfer were in English only in both cases. On his first call, our auditor received very good service in French; on his second call, service in French was unavailable.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

This office has 300 positions, 79 of which are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Staff have been made aware of the office's obligations through directives and meetings.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Customs and Revenue Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

The Agency's response

The personnel have received a written reminder regarding reception services in the two official languages. As well, representatives of the Office of the Commissioner of Official Languages have been invited to come and discuss the issue of the active offer of service with management.

By January 24, 2000, the number of bilingual customs inspectors will increase by 40%. In total, there will, therefore, be 106 bilingual customs officers. This increase will raise the quality of the services offered on the telephone and in person, in the two official languages.

Employees have been reminded of the procedure to follow for transferring calls in French to their bilingual colleagues.

Canada Post Corporation

230 Yonge Street
Bonfield, Ontario

When we conducted our study in 1994, service in French at this postal outlet was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved considerably.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were forms. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public the that services are available in English and French. However, the number for this postal outlet is included only in the English listing of the local telephone book.

The postal outlet has three employees. The postmistress and one of her two employees are bilingual. According to the Corporation Representative, incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Staff are aware of their linguistic obligations. In addition, the postmistress has contact with the Francophone community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure that the number for this postal outlet is included in the French listing of the next issue of the local telephone book.

The Corporation's response

In Bonfield, the Corporation made a commitment to have the telephone number of the postal outlet listed in the French section of the next local telephone directory. This directory is currently being distributed and we will check it as soon as we receive it.

Canada Post Corporation

A & J Sutherland General Store
General Delivery
Calstock, Ontario

The 1994 study revealed that this postal outlet was unable to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has not changed.

No telephone number is listed for this point of service.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a few home-made signs. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the point of service displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Service is provided by the postmaster, who does not speak French. He told our auditor that should the need arise, he could call on his wife who is bilingual.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the point of service is in both official languages, including home-made signs;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public so that members of the public know that the postal outlet provides service in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that staff who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

In Calstock, the operator was reminded that all panels dealing with postal services must be in the two official languages. The operator has also made a commitment to hire a bilingual employee the next time a position becomes vacant, after which he will order the active offer pictogram.

Canada Post Corporation

25 St Isidore Street
Casselman, Ontario
(613) 764-2878

At the time of our 1994 study, staff at this office provided service in French of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

We made two telephone calls to (613) 764-2878, the number listed in the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The CPC pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in French only and he received very good quality service in French.

The office has three employees and all three are bilingual. The postmistress occasionally receives written directives from CPC with respect to serving the public in both official languages, which she always passes on to her employees. The office has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

In Casselman, we reminded the operator of his linguistic obligations, particularly with regard to bilingual reception service on the telephone and in person.

Canada Post Corporation

Dépanneur Chez Pauline
54 Main Street
Chute-à-Blondeau, Ontario
(613) 632-8393

The 1994 study showed that service provided in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

The auditor made two telephone calls to (613) 632-8393, the number listed in the local telephone directory. On each call, the greeting was in French only and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation was available in both official languages, but both (English and French) versions were not featured. Furthermore, the point of service displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

When our auditor visited this point of service, he was greeted in French only and he received very good quality service in French.

The postal outlet has two employees and both are bilingual. However, the staff's awareness of their linguistic obligations was quite limited. The point of service has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal outlet provides service in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation intended for the public is displayed in such a way as to reflect the two-language service capability of this point of service;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

Corporation's response

In Chute-à-Blondeau, we reminded the operator of his linguistic obligations, particularly with regard to bilingual reception service on the telephone and in person.

The active offer pictogram is now on display.

Commissioner's comments

The COL believes that the Corporation should try to implement Recommendation No. 3 within the required time.

Canada Post Corporation

48 Queen Street
Crysler, Ontario
(613) 987-2850

In 1994, we received, very good quality service in French at this office. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

We made two telephone calls to (613) 987-2850, the number listed in the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The CPC pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has four employees, three of whom are bilingual. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. The office has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

In Crysler, we reminded the operator of his linguistic obligations, particularly with regard to bilingual reception service on the telephone and in person.

Canada Post Corporation

Voyer's Red & White
Highway 94
Corbeil, Ontario

At the time of our 1994 study, service provided in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Exterior and interior signage was in both official languages. Forms intended for the public were available in both official languages. However, the point of service displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

When our auditor visited the postal outlet, he was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

The point of service has two employees and both are bilingual. Staff are aware of their linguistic obligations. In addition, the manager has frequent contact with the Francophone community.

This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view so that members of the public know that the postal station provides service in both official languages.

Corporation's response

The pictogram is now on display in Corbeil.

Canada Post Corporation

32-10th Street
Earlton, Ontario

When we audited this office in 1994, service provided in French was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same. Only active offer of service in both languages is lacking.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

This office has three employees and all three are bilingual. However, there is only one position designated bilingual. Staff have been made aware of the office's obligations through directives and meetings. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

We reminded the Earlton employees that they should actively offer bilingual services at all times.

Canada Post Corporation

Village Video & Books
Main Street
Glen Robertson, Ontario

The 1994 study revealed that service in French at this postal outlet was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has not improved.

No telephone number is listed for this postal outlet.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the point of service displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

When our auditor visited this point of service, he was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide service in French.

The postal outlet has three employees and only one fills a position requiring knowledge of both official languages -- this bilingual employee was absent at the time of our visit. Staff are aware of their linguistic obligations. This point of service has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal station provides service in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this point of service is able to provide services in person in both official languages, at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this point of service follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Corporation's response

In Glen Robertson, we reminded the operator of his linguistic obligations, particularly with regard to bilingual reception service on the telephone and in person.

The active offer pictogram is now on display.

The person in charge of the outlet during the morning may be unilingual. We have asked that reception service be in the two languages at all times and that customers who want to obtain a service in the other language be directed to bilingual individuals.

Canada Post Corporation

Hallmark Eaton Centre
55 Windham Street N
Guelph, Ontario

This postal outlet was not part of the 1994 study. The 1999 audit shows that it must improve its delivery of service in French.

No telephone number is listed for this point of service.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for home-made signs. Documentation was available in both official languages, but only the English version was featured. In addition, the point of service displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

The postal outlet has four employees and only one fills a position requiring knowledge of both official languages. Staff have been informed of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the point of service is in both official languages, including home-made signs;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal outlet provides service in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation intended for the public is displayed in such a way as to reflect the two-language service capability of this point of service;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this point of service is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Corporation's response

In Guelph, we have made the corrections required in response to the first three recommendations on panels and documentation. As well, we have reminded the bilingual employee to always greet customers in English and French. We will continue to assess the bilingual human resource requirements at this outlet.

Canada Post Corporation

21, 9th Street
Hearst, Ontario

We did not examine the service provided in French at this office in 1994. The 1999 study shows that the office provides very good service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in both official languages and service in French was very good.

This office has 10 employees, all of whom are bilingual. Staff are aware of the office's linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This point of service is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

G & C's Variety
660 Gleason Avenue
Holtyre, Ontario

When we conducted our study in 1994, service in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Exterior and interior signage was in both official languages. However, the office displayed neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was adequate.

This point of service has one employee and she is bilingual. She is aware of her linguistic obligations and maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting the lack of a pictogram. This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public.

Corporation's response

The active service pictogram has been ordered for the Holtyre office.

Canada Post Corporation

Market Square Postal Outlet
25 Frederick Street
Kitchener, Ontario

The 1994 study showed that service in French at this postal outlet was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved. However, additional improvements are needed.

No telephone number is listed for this point of service.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a few home-made signs. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

One of the two employees at this postal outlet is bilingual. Staff are aware of their linguistic obligations.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage is in both official languages, including home-made signs;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

All the unilingual "house" panels in Kitchener have been corrected. We have reminded the employees of the importance of the active offer of service in the two languages.

Canada Post Corporation

114 Forestry Road
Longlac, Ontario

At the time of our 1994 study, service provided in French was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

When our auditor visited this office, he was greeted in both official languages and service in French was very good.

This office has five employees and all are bilingual. Office staff have been informed of their linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

361 MacDougall Street
Matheson, Ontario

The 1994 study revealed that this office was unable to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has improved considerably.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. However, the office displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has three employees, two of whom are bilingual. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting the lack of a pictogram. This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal outlet provides service in both official languages.

Corporation's response

The active offer pictogram has been ordered for the Matheson office.

Canada Post Corporation

Mattice General Store
252 King Street
Mattice, Ontario

During our study in 1994, service provided in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

No telephone number is listed for this point of service.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

The postal outlet has three employees: the postmaster, his spouse and daughter, all of whom are bilingual. They are aware of their linguistic obligations. This point of service also has frequent contact with the Francophone community.

This point of service is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

General Delivery
Nakina, Ontario

The 1994 study showed that service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up reveals that service in French is now of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has two employees; both are bilingual. Employees have been informed of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

4500 Queen Street
Niagara Falls, Ontario

We did not examine the service provided in French at this office in our 1994 study. The 1999 audit shows that it is unable to provide service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide services in French.

The office has five employees and only one is bilingual. Staff have been informed of the office's linguistic obligations at meetings.

We would like to point out that our auditor was adequately referred to this postal outlet when he asked for service in French in the postal outlet located at 4388, Queen Street (Gold's Variety, which is not designated to provide service in both official languages).

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal outlet provides service in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;

5. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Corporation's response

In Niagara Falls, we will maintain the current linguistic capability of the Corporation's office until we can find a franchise willing to offer services in the two languages. We believe that this process can be successfully completed within six months.

Commissioner's comments

Until Canada Post Corporation finds another franchise, the COL believes that the Corporation should take more energetic steps to implement the recommendations that have been made. The COL would like to be informed of the steps taken in this regard in the three months subsequent to the publication of this report.

Canada Post Corporation

162 Pembroke Street East
Pembroke, Ontario

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has not changed.

Two telephone calls were made to (615) 732-2411. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available.

Exterior and interior signage was in both official languages, with the exception of an home-made sign, on the west side of the building, inviting clients to use the other entrance for counter services. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and adequate service could not be provided in French.

Only one of the three positions responsible for counter services is bilingual. However, its incumbent, who meets the linguistic requirements of the position, had been on leave for approximately one year -- two-language counter services have been unavailable during her absence. Furthermore, upon her return, she will resume a work schedule that begins one hour after the start of business hours. Staff are aware of their linguistic obligations.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

6. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Corporation's response

In Pembroke, there are two bilingual wicket clerks, one part-time and the other full-time and we have removed the unilingual house sign. However, we are reviewing our bilingual network in this town and we will try to change the linguistic designation of a franchise located downtown. This franchise already has adequate bilingual staff to provide customer services in the two official languages during all working hours. We will provide you with the details within two months.

Canada Post Corporation

Charlebois Grocery
364 McIntyre Street
Ramore, Ontario

The 1994 study revealed that service provided in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 follow-up shows that it has maintained the same quality of service. However, it must greet members of the public in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The Corporation logo was displayed to indicate that it provides service in English and in French.

When our auditor visited this postal outlet, he was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

The staff of this postal outlet consists of: the postmistress, two members of her family and one employee, all of whom are bilingual. They are aware of their linguistic obligations.

This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The Ramore employees have been reminded that they should offer active bilingual services at all times.

Canada Post Corporation

Épicerie Jean-Gilles Laplante
139 Principale Street
St-Albert, Ontario

The 1994 study showed that service provided in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 audit indicates that it still provides very good service in French. However, the greeting is not in both official languages.

The auditor placed two telephone calls to (613) 987-2049, the number listed in the local telephone directory. The greeting was in French only in both cases. Our auditor received very good service in French, on each call.

Exterior and interior signage was in both official languages. The point of service displayed the CPC pictogram, but not in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in French only. He received very good quality service in French.

The postal outlet has two employees and both are bilingual. Staff have been informed of their linguistic obligations. The point of service has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the CPC pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

In St-Albert, we reminded the operator of his linguistic obligations, particularly with regard to bilingual reception service on the telephone and in person.

The active offer pictogram is now on display.

Canada Post Corporation

1155 Labrosse Street
St-Eugène, Ontario

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that it still provides very good service in French. However, the greeting is not in both official languages.

Two telephone calls were made to (613) 674-2033, the number listed in the local telephone directory. The greeting was in French only in both cases. Our auditor received very good service in French, on each call.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The CPC pictogram was displayed in full view of the public.

When our auditor visited the office, he was greeted in French only. He received very good quality service in French.

Service at the counter is provided by three bilingual employees, two of whom fill positions requiring knowledge of both official languages. Office staff are aware of their linguistic obligations. The office has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

In St-Eugène, we reminded the operator of his linguistic obligations, particularly with regard to bilingual reception service on the telephone and in person.

Canada Post Corporation

Highway 11
Val Côté, Ontario

The 1994 study revealed that service provided in French at this postal outlet was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

No telephone number is listed for this point of service.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was very good.

The postal outlet has only one employee, the postmistress, who is bilingual. She is aware of her linguistic obligations and she has frequent contact with the Francophone community.

This point of service is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

22 Webster Street
Virginiatown, Ontario

The 1994 study showed that service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up reveals that the situation has improved considerably.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. However, the office displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

One (the postmaster) of the two employees of this office is bilingual. Employees are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting the lack of a pictogram.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal outlet provides service in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The active offer pictogram has been ordered for the Virginiatown office.

The employees have been reminded that they should actively offer bilingual services at all times.

Canada Mortgage and Housing Corporation

(15745)

Branch Office
350 King Street East
Suite 202
Hamilton, Ontario
(905) 527-2642

When we conducted our study in 1994, this office was unable to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has not improved.

Two telephone calls were made to the local office number, which is not listed correctly in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On his first call, our auditor was greeted in English only, but he subsequently received satisfactorily service in French. For the second case, greeting and call transfer to a voice mailbox were in English. The recorded message was also in English only. After another call transfer, the auditor finally obtained very good service in French.

Exterior signage was in both official languages, but interior signage was in English only. Forms intended for the public were available in both official languages. However, documentation was not available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good service in French.

One of the 36 employees at this office fills a position requiring proficiency in both languages (at the intermediate level). The incumbent of this bilingual position exceeds the linguistic requirements. Staff were unaware that the office is designated bilingual. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;

6. officially inform employees, within two months of the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Corporation's response

We will inform TBS by February 29, 2000, at the latest, of all the Hamilton Office telephone numbers that should be listed in the directory of federal offices.

By the end of February, written directives will be sent to our employees to facilitate the forwarding, in French, of all calls from Francophone clients to bilingual colleagues. All employees of the Hamilton Office will have available a list of the telephone numbers of employees occupying a bilingual position.

All signage is currently in the two official languages.

All documentation intended for the public is available in the two official languages.

By the end of February, a pre-set format for reception service will be provided to our Anglophone employees. This format will encourage the public to communicate with the employees in French or English.

By the end of January, a memorandum will be sent to all Hamilton Office employees to notify them of their obligation to provide services to the public in the two official languages.

By the end of February, we will have contacted the local French-speaking community and informed its members of the services provided by the Office.

Canada Mortgage and Housing Corporation

(92001)

Ontario Regional Office
100 Sheppard Avenue East
Suite 500
North York, Ontario
(416) 221-2642

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for one sign on a display case. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 190 employees, 12 of whom fill bilingual positions. Also, eight employees whose positions require knowledge of English only in fact have superior-level skills in French. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. Most of the incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. However, this office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Corporation's response

All signage is currently in the two official languages.

The TBS pictogram has been set up in full public view.

By the end of February, a pre-set format in the two official languages will be made available to our employees at reception. This format will encourage the public to communicate with employees in French or English. Calls will be forwarded to the appropriate employees.

By the end of February, we will have contacted the local French-speaking community and informed its members of the services provided by the Office.

Canadian Broadcasting Corporation

(1665)

English and French Television and Radio
CBE/CBET and CBEF
825 Riverside Drive West
Windsor, Ontario
(519) 255-3411

When we audited this office in 1994, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

We made two telephone calls to (519) 255-3411, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The recorded message was in both official languages on each call and service provided subsequently in French was of very good quality. However, on both calls, the receptionist greeted our auditor in English only.

Exterior and interior signage was in both official languages, with the exception of a few home-made signs. Documentation and forms intended for the public were available in English and in French. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office, which is made up of English and French units, has 85 employees, 14 of whom are bilingual. Only the receptionist position requires proficiency in both languages (at the superior level). The incumbent meets the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Broadcasting Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone or who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's comments

By January 3, 2000:

All signage, including our home-made signs, will be in English and French.

Anyone answering the phone at the switchboard or greeting visitors at the reception area will greet the public in French and English.

Canadian Food Inspection Agency

(88003)

Ontario Regional Office
174 Stone Road West
Guelph, Ontario
N1G 4S9
(519) 837-9400

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. However, the auditor had to insist both times to obtain service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The office displayed the TBS pictogram, but not in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide services in French.

This office has 16 employees, four of whom are bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canadian Food Inspection Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees follow established procedures for transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Agency's response

The TBS pictogram has been placed in full view of the public.

Employees working at the reception desk have been informed that they must greet the public in both official languages. They have been provided with a list of bilingual employees and a guide to enable them to refer French-speaking clients to bilingual colleagues.

Canadian Food Inspection Agency

(30465)

70 King Street North
Waterloo, Ontario
N2J 2X1
(519) 886 6625

In 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has not changed.

Two telephone calls were made to (519) 886-6625. On each call, the greeting was in English only, as was the recorded message asking callers to leave their name and telephone number so that someone could return their call. We have also noted that the office telephone number is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

An English-only sign asking visitors to call prior to their visit was posted on the door. Interior signage was also in English only and the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages. However, documentation and forms intended for the public were available in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French.

The office has only one position and it is designated English-essential. The incumbent was unaware that the office is designated bilingual.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canadian Food Inspection Agency:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, the recorded telephone message is in both official languages;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

8. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

9. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

10. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

Agency's response

The TBS pictogram is now displayed and the recorded telephone message is in both official languages.

Administrative arrangements have been made to refer French-speaking clients to our Guelph office. The officer has also been provided with a guide to greeting and referring French-speaking clients to our Guelph office. When this position becomes vacant, the linguistic profile will be reviewed accordingly.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the Canadian Food Inspection Agency should also undertake specifically to address Recommendations 2 and 5 within the prescribed time frames.

Canadian Heritage

(16585)

Ontario Regional Office
4900 Yonge Street
Willowdale, Ontario
(416) 973-5400

When we audited this office in 1994, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

There is an English-only recorded message at (416) 954-9243, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual, which directs callers to (416) 973-5400. Auditors made two telephone calls to (416) 973-5400. Each time, the greeting and the call transfer were in English only. However, on each call our auditor finally received service in French of very good quality.

The office address and telephone number are different from those listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has in Toronto 29 positions which require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canadian Heritage:

1. inform TBS immediately of the appropriate address and telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the recorded message at (416) 954-9243 is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's comments

As noted in the draft Report, the Regional Executive Director of our Ontario office has already taken measures aimed at correcting deficiencies in providing services in French.

The Receptionist and other front-line staff in the Ontario office now consistently greet callers and visitors in both English and French. Once the visitor or caller expresses their preference to receive service in French, every effort is made to provide service in French of the utmost quality.

Regarding the English-only recorded message at (416) 954-9243, this is a Bell Canada automated message informing callers that the number is out of service. We have requested that Bell Canada add a French recorded message as well, until such time as the number is discontinued.

We will also ensure that the Ontario office address and telephone number are listed correctly in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

We are pleased that the investigator found that signage, as well as documentation and forms, at our Ontario office were in both official languages. We are also pleased that during the investigator's on-site visit, he received very good quality service in French from our Ontario staff. We will strive to ensure that this continues.

Citizenship and Immigration Canada

Court of Canadian Citizenship
415 Talbot Street
9th Floor
London, Ontario
1 888 242-2100

We did not examine the service provided in French by this office in our 1994 study. The 1999 audit shows that it is unable to offer service in French. The organization must act promptly to correct the situation.

Our auditor placed two telephone calls to 1 888 242-2100, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The recorded message was in both official languages. The auditor chose to speak to an employee by pressing the appropriate button. After an English-only call transfer, he received very good service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a few signs. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French.

The office has 14 employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French. Staff were unaware that the office is designated bilingual.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Citizenship and Immigration Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

8. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

9. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

Department's comments

The Department has made temporary arrangements with other institutions in the same building to ensure that front line services are available in French. The London office also has an agreement with bilingual staff at other sites in the Ontario Central management area of Citizenship and Immigration to provide service in French. In the long term, a bilingual employee will be placed in the London office. There will be one bilingual employee out of a staff of 14.

Signage is now in both official languages and the Treasury Board pictogram is displayed in the reception area. Employees have been reminded verbally and in writing to greet members of the public in English and French. Employees who are not bilingual should direct requests from French-speaking members of the public to employees of other institutions who can respond to their requests.

Commissioner's comments

The Commissioner believes that the Department should ensure that this office has a better bilingual capability in order to serve the public.

Citizenship and Immigration Canada

(16072)

Citizenship and Immigration Centre
Lester B. Pearson International Airport
Mississauga, Ontario
(416) 973-4444

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office left something to be desired. The 1999 follow-up shows that the situation has not improved.

The auditor made two telephone calls to (416) 973-4444, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The recorded message was in both official languages. The auditor chose to speak to an employee by pressing the appropriate button. After an English-only call transfer, he obtained service in French of very good quality.

Interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only at both Terminal 2 and Terminal 3 and service could not be provided in French.

Only six of the 140 employees at this office fill positions requiring knowledge of both official languages. Bilingual positions require a superior level of proficiency in both languages and incumbents meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Citizenship and Immigration Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Department's comments

Management of this office has reminded employees of the importance of actively offering service in both official languages. The Department is now trying to recruit bilingual staff in order to ensure delivery of service. As an interim measure, staff at the Canada Customs and Revenue Agency will assist Citizenship and Immigration to provide service in both languages.

The Department has also given unilingual employees telephone technique cards for transferring calls from French-speaking clients to bilingual employees.

Citizenship and Immigration Canada

(2793)

Canada Immigration Centre
Port of Entry Rainbow Bridge
5660 Falls Avenue
Niagara Falls, Ontario
L2E 3P7
1 888 242-2100
(905) 354-6043

The 1994 study revealed that this office was unable to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has improved.

We made two telephone calls to this office. The first was made to 1 888 242-2100, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The recorded message asking callers to dial another number was in both official languages. In the second case, the call was made to (354-6043), the number listed in the local telephone directory for this office.
A two-language greeting was used on only one of the two calls. Our auditor did obtain adequate service in French on both calls.

Exterior signage was in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, he received adequate service in French. It should be noted that this office is temporarily located in a trailer.

This office has 22 employees, three of whom are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Citizenship and Immigration Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

Employees who answer the telephone, as well as those who meet the public, have been reminded to use a bilingual form of greeting. The Treasury Board pictogram is now displayed at Rainbow Bridge.

Citizenship and Immigration Canada

(16066)

Citizenship and Immigration Centre
Room 327
19 Lisgar Street
Sudbury, Ontario
P3E 3L4
1 888 242-2100
(416) 973-4444

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was of very good quality, both over the telephone and in person. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated. Service in person is still of very good quality, but the office was unable to provide the service in French over the telephone.

Our auditor placed two telephone calls to 1 888 242-2100, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The recorded message asking callers to dial (416) 973-4444 was in both official languages. The auditor called this number twice and a two-language greeting was used on both calls. However, both times service in French was unavailable -- on his second call, he hung-up the phone after waiting, without success, 12 minutes for a bilingual employee.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has three employees, two of whom are bilingual. The two bilingual positions require a superior level of proficiency in both languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Staff were informed of the office's linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Citizenship and Immigration Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the 1 888 242-2100 number directs members of the public to a number where employees are able to offer services in both official languages at all times;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's comments

The two telephone numbers 1-888-242-2100 and 416-973-4444, are for the Call Centre in Toronto, where callers can choose service in English or French.

According to the Department, the present telephone system does not allow an employee in either Sudbury or toronto to communicate with a client before transferring the call. As the Commissioner's investigators noted, service in both official languages at the Sudbury office is of very high quality; therefore, telephone service at this office is also excellent.

Environment Canada

(16122)

Environmental Services Branch
North Bay, Ontario
Weather Forecasts (recorded message)
(705) 472-1167 (English)
(705) 472-9110 (French)

In 1994, service in French at this office was of very good quality.

Our 1999 follow-up revealed that the office had closed. However, weather forecasts are provided by means of automated answering devices and services offered in French at (705) 472-1167 are of excellent quality and fully comparable to those offered in English.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Environment Canada

(16116)

Environmental Services Branch
Ontario Regional Office
4905 Dufferin Street
Toronto (Ontario)
Environmental Protection/Environmental Emergencies: (416) 346-1971
(24-hour service)

When we conducted our study in 1994, this office was unable to provide service in French. The 1999 review shows that the situation leaves a lot to be desired and that improvements are needed.

Our auditor placed two telephone calls to (416) 346-1971, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The greeting was in English only in both cases. The auditor subsequently received very good service in French, on each call. Following an agreement, calls at this number are answered by Environment Ontario staff.

Exterior signage was in both official languages. Inside, signage was in English only and documentation intended for the public was not available in French. In addition, the office did not display the TBS pictogram in the reception area so that members of the public know that it provides service in both official languages. However, the TBS pictogram was displayed in full view of the public in the Communications Sector.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

The Environmental Protection Sector has 70 employees and only one fills a position requiring knowledge of both official languages. This bilingual position requires the intermediate level of proficiency in both languages and its incumbent does not yet meet the linguistic requirements. Office staff have been informed of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public in the reception area;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking.

Department's comments

The regular receptionist answers in both official languages, can transfer calls in French easily and is also in French training. If the call is from the media, she transfers it to one of the bilingual communications officers. The back-up receptionist answers in both official languages and has been given the list of appropriate sentences in French to use when she transfers a call, i.e., un moment, s.v.p., je transfère votre appel, etc.

Recommendations 2, 3, 4, and 5 were completed within the prescribed time frame.

The Communications Manager and six of the staff are bilingual. There are three bilingual communications officers. Non-bilingual employees answer in both official languages and are being trained to follow established procedures when transferring calls from French-speaking clients. We have bilingual cards that show how to greet clients in person or on the phone in both official languages.

Farm Credit Corporation Canada

(16195)

1030 Gordon Street
Guelph, Ontario
N1G 4X5
(519) 821-1330

The 1994 study revealed that this office provided satisfactory service in French. Our 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated somewhat.

The auditor made three telephone calls to (519) 821-1330, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual as well as the local telephone directory. A two-language greeting was used each time. Service in French was available only once -- however, it was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for the sign displaying the office address. Documentation and forms were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

This office (which is in a downsizing process) has 17 employees, six of whom are bilingual. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Office staff have been informed of their linguistic obligations.

It should be noted that the manager has already taken measure aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Farm Credit Corporation Canada:

1. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure that, after its reorganization, the number of bilingual positions and employees at this office is still sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

At the time this report was being finalized, Farm Credit Corporation had not provided us with its comments.

Fisheries and Oceans

(91209)

Hydrographic Bayfield Institute for Marine Science and Surveys
867 Lakeshore Road
Burlington, Ontario
Navigation Charts
(905) 336-4812

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has not improved.

Two telephone calls were made to the local office number, which is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On his first call, our auditor was greeted in English only and service in French was not available. On the second call, an automated system offered the caller all its options in the two official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was documentation. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only and service could not be provided in French.

The office has 80 employees and only two fill positions requiring knowledge of both official languages. Positions require the intermediate level of proficiency in both languages. Incumbents of bilingual positions exceed the linguistic requirements. Office staff have been informed of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Department's comments

The Canadian Hydrographic Services (CHS) has established a fully bilingual, automated system that greets callers to its local (905) 336-4812 and l-877-CHS-LINX phone numbers. These are now the only two numbers used for the CHS in the many Central and Arctic Region telephone book Blue Pages. Callers using these phone numbers and wishing service in French are forwarded to a dedicated French language telephone, operated by a bilingual employee.

Through the establishment of the automated system described above telephone service is now provided in both official languages at all times.

This office can provide service, in person, in both official languages at all times, through its own bilingual staff (two) and through other DFO bilingual employees in the building (i.e. Communications, Science, Habitat Management).

A TBS pictogram has been ordered and will be displayed appropriately in the CHS offices.

CHS employees that meet the public at various venues such as boat shows are now prepared with a bilingual greeting and bilingual business service cards. In areas where we are likely to meet French-speaking clients, bilingual CHS employees from Headquarters (Ottawa) or Laurentian Region (Mont-Joli) are requested to assist

Instructions have been provided to all non-bilingual employees of this office in order to transfer (in French) calls from French-speaking clients to our dedicated French language telephone.

CHS Central and Arctic Region recently (Feb. 1999) staffed a new bilingual position, bringing it's total to two. Further bilingual appointments will be encouraged in future staffing endeavours. In the short term., CHS win ensure that French-speaking clients receive quality service through the existing CHS bilingual employees and other DFO bilingual employees in the building (i.e. Communications, Science, Habitat Management).

Fisheries and Oceans

(30509)

Toll-free number
Canadian Coast Guard
Search and Rescue: Vessels
370 Dalhousie Street
Amherstburg, Ontario
1 800 267-7270

This office was not included in our 1994 study. The 1999 review shows that the use of a two-language greeting was lacking.

Our auditor placed two telephone calls to 1 800 267-7270, which is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On his first call, the auditor was greeted in English only. The employee then provided the auditor with satisfactory service in French. The same situation occurred on the second call.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

The Amherstburg SAR Station is a seasonal operation that will closed at the end of December 1999 and will reopen in April 2000. Remedial steps to ensure a two-language greeting will be in place prior to the reopening of the station. Employees will be prepared with a bilingual greeting and bilingual business service card.

Health Canada

(88015)

Policy and Consultation Branch
25 St-Clair Avenue East
4th Floor
Toronto, Ontario
M4T 1M2
(416) 973-4390

The 1994 study revealed that service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved considerably.

Our auditor called this office twice. The first call was made to (416) 973-4390, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The recorded message was in both official languages. The auditor chose to speak with an attendant, who greeted him in English only. He subsequently obtained very good quality service in French. In the second case, he dialed (613) 957-2991. The greeting was in both official languages and service in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has two employees and both are bilingual. Positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

We have split the responsibilities of these two positions. The Policy and Consultation Branch is responsible for answering requests for information by telephone and for distributing publications. Reception is now the responsibility of the Corporate Services Branch, whose direct telephone number is (416) 973-5649.

We have taken the measures required to implement these recommendations and assure you that, in future, members of the public will be greeted in person and on the telephone in both official languages by the reception clerk. We have also displayed the Treasury Board Secretariat symbol in a location where it is clearly visible to the public.

Human Resources Development Canada

(15889)

Human resources Centre of Canada
1 North Front Street
Belleville, Ontario
K8N 5E2
(613) 969-3350

During our 1994 study, this office provided good service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has considerably deteriorated.

We made two telephone calls to (613) 969-3350, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On the first call, the auditor heard a recorded message in English only; this message included reference to access service in French. An employee greeted him in English only at the end of this message; he was transferred to a bilingual employee who served him well in French following his request for service in that language. In his second call, he pressed for service in French. The auditor heard a recording in that language which led him to chose Employment information by pressing a second button; this time he reached a message in English only requesting that he leave his name and telephone number. He declined to do so.

Exterior signage and forms intended for the public were in both official languages. Interior signage as well as documentation were in English only. Furthermore, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages. The TBS directory had not been updated to reflect the address of the building currently housing this facility.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only and service was not provided in French.

This point of service and its four satellite offices have 60 staff members, 45 of whom work in the Belleville site. Only two of the total number of positions are bilingual; its incumbents meet or exceed the intermediate level of language skills required for the positions. Staff have been informed of the office's linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

8. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

9. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

10. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Department's comments

Since your auditor's last visit, the number of Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, including home-made signs, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Commissioner's comments

The COL notes the measures taken for providing service in both official languages. However, she is of the opinion that the Department should undertake specifically to address Recommendation 10 within the prescribed time frames.

Human Resources Development Canada

(2397)

Human resources Centre of Canada
58 Dalhousie Street
Room 211
Brantford, Ontario
1 800 277-9915
(519) 751-6500

The 1994 study revealed that service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has not improved.

Our auditor placed two telephone calls. The first was made to 1-800-277-9915, the number for the call centre. The recorded message was in both official languages. We have noted that the number listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is no longer in service. In the second case, the call was made to (519) 751-6500, the number listed in the local telephone directory. Service in French was unavailable at this number.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for home-made signs. Documentation and forms intended for the public were available in English and French. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French. However, the auditor had to wait for ten minutes -- this is unacceptable -- to obtain service in French.

The office has 51 employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. However, a few employees whose positions require knowledge of English only in fact have skills in French. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including in-house signs;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

8. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees at this office, including staff at the reception area who are the first point of contact with the public, follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to bilingual staff;

9. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person of equivalent quality in both official languages and in just as timely a fashion in French as in English;

10. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French.

Department's comments

Since your auditor's last visit, the number of Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, including home-made signs, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

The last recommendation is more difficult to address. The office has taken steps to promote institutional bilingualism by ensuring that all employees are aware of the procedures to take when a Francophone client visits the office, and is definitely considering recruiting more bilingual employees once it is in a position to do so. In the interim, effective administrative arrangements are being put in place to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within two months after publication of this report, of the interim measures taken by the Department to provide service in both official languages pending the establishment of a permanent capability. The COL would also like to be informed within the same time frame of the Department's longer-range plan for achieving such capability.

Human Resources Development Canada

(3014)

Human resources Centre of Canada
73 Water North Street
Cambridge, Ontario
N1R 5T8
(519) 621-7150

During our 1994 study, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has considerably deteriorated.

Two telephone calls were made to the local office number, which is also listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. A two-language greeting was used on both calls. On the first call, the employee indicated that she spoke no French and asked the auditor if he wished to speak with a bilingual employee. She tried to transfer the call to a bilingual colleague, but his line was busy. The same situation occurred on the second call.

Exterior and interior signage was in both official languages, with the exception of a few in-house signs. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

The office has 13 employees and only one position requires proficiency in both languages -- at the superior level. The incumbent meets this linguistic requirement. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiences.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including in-house signs;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Department's comments

Since your auditor's last visit, the number of Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, including home-made signs, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Commissioner's comments

The COL notes the measures taken for providing service in both official languages. However, she is of the opinion that the Department should undertake specifically to address Recommendations 1 and 7 within the prescribed time frames.

Human Resources Development Canada

(15916)

Human resources Centre of Canada
414 Main Street
Geraldton, Ontario
P0T 1M0
(807) 854-0635

The 1994 study revealed that service provided in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Our auditor placed two telephone calls to (807) 854-0635, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages. All documentation and forms in display racks were available in both official languages and French and English versions were featured. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has two positions, both of which are bilingual. The two incumbents meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Human Resources Development Canada

(15928)

Human resources Centre of Canada
10 Government Road East
Kirkland Lake, Ontario
P2N 3J8
(705) 567-9205

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was of very good quality. The 1999 audit shows that it still provides very good service in French, except for the greeting in person, which is not in both official languages.

Two telephone calls were made to (705) 567-9205, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 42 employees, most of whom are bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. Most of the incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Human Resources Development Canada

(92323)

Income Security Programs
490 Weber Street West
Kitchener, Ontario
1 800 277-9915
(519) 579-1550

In 1994, this office provided good service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has considerably deteriorated.

The office address and telephone number are different from those listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

On his first call, the auditor dialed 1 800 277-9915, the number listed in the local telephone directory. A two-language greeting was used and the service provided in French was very good. In the second case, at (519) 579-1550, after a bilingual menu, there was an English-only message stating: "your call is being transferred." The employee who took the call spoke no French.

Exterior signage was in both official languages as were documentation and forms intended for the public. However, interior signage was for the most part in English only.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide services in French.

The office has seven employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Staff were unsure as to the bilingual status of the office. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. inform TBS immediately of the appropriate address and telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

8. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;

9. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

10. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;

11. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Department's comments

Since your auditor's last visit, the number of Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, including home-made signs, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within two months after publication of this report, of the interim measures taken by the Department to provide service in both official languages pending the establishment of a permanent capability. The COL would also like to be informed within the same time frame of the Department's longer-range plan for achieving such capability.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
451 Talbot Street
London, Ontario
N6A 4S7
(519) 645-4580
1 800 808-6352

We did not examine the service provided in French by this office in our 1994 study. The 1999 review shows that improvements are needed.

The auditor made two telephone calls to (519) 645-4580. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. On his second call, the auditor was told in English only to dial 1 800 808-6252 to obtain service in French. The appropriate number for services in French is listed neither in the local telephone book, nor in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for home-made signs. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 210 employees, eight of whom are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists numbers where services in French are available;

2. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's comments

Since your auditor's last visit, the number of Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, including home-made signs, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Commissioner's comments

The COL notes the measures taken for providing service in both official languages. However, she is of the opinion that the Department should undertake specifically to address Recommendation 1 within the prescribed time frames.

Human Resources Development Canada

(15958)

Human resources Centre of Canada
141 Lake Street
Pembroke, Ontario
K8A 5L8
(613) 735-0681

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

Two telephone calls were made to the number (613) 735-0681 listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The recorded message was in both official languages. Our auditor chose service in French by pressing the appropriate button. He immediately received very good service in French.

Exterior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

The office has 14 employees, three of whom are in bilingual positions which require an intermediate level of language skills. The incumbents meet or exceed these requirements. Staff have been made aware of the office's obligations through directives and meetings. However, the office has no communications with the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Department's comments

All interior signage is now in both official languages.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice.

Human Resources Development Canada

(92322)

Income Security Programs
43 Church Street
St. Catharines, Ontario
1 800 277-9915
1 800 277-9914

The 1994 study revealed that service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

The office address was different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages. The office had moved to another location.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view of the public. However, the office's directory in the building lobby was in English only.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French.

This office has six employees, two of whom are bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. Incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the directory in the building lobby list the office in French as well as in English.

Department's comments

All interior signage is now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Human Resources Development Canada

Income Security Programs
22 Bay Street
Sault Ste. Marie, Ontario
P6A 1Z4
1 800 277-9914

This office was not included in our 1994 study. The 1999 review shows that improvements are needed.

Our auditor placed two telephone calls to 1 800 277-9914, the only number listed in the local telephone book. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. The office address and telephone number are different from those listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages. In addition, telephone number for this office was listed in English only in the local telephone book.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he received very good quality service in French.

This Centre, which serves the Algoma District has 52 employees, nine of whom are bilingual. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Staff were informed of the office's linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists in French the office number;

2. inform TBS immediately of the appropriate address and telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's comments

The TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Commissioner's comments

The COL notes the measures taken for providing service in both official languages. However, she is of the opinion that the Department should undertake specifically to address Recommendation 1 within the prescribed time frames.

Human Resources Development Canada

Human Resources Centre of Canada
319 LaSalle Boulevard
Suite 204
Sudbury, Ontario
(705) 670-6600

We did not examine the service provided in French by this office in our 1994 study. The 1999 follow-up shows that only deficiency was an English-only home-made sign.

We made two telephone calls to this office. On the first call, the message on the automated system was in both official languages and allowed callers to select one official language or the other or to speak with an employee. Our auditor chose the last option. Service in French was of very good quality. On the second call, a two-language greeting was used and service in French was also of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for an home-made sign related to emergency evacuation. Forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in English and in French. (A pictogram should also be installed on the second floor).

When our auditor visited the office, he was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has 172 employees and 98 are bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying overall with its linguistic obligations and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs.

Department's comments

All interior signage is now in both official languages.

Human Resources Development Canada

(15981)

Human resources Centre of Canada
975 Alloy Drive
Thunder Bay, Ontario
P7B 6N5
(807) 346-2000

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of good quality. The 1999 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

The auditor made two telephone calls to (807) 346-2000, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. Call transfer to a bilingual colleague was also made in French.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

Seven of the 67 positions at this Centre require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

Human Resources Development Canada

(15989)

Human resources Centre of Canada
Metro Training Centre
25 St. Clair Avenue East
Room 601
M4T 1M2
Toronto, Ontario
(416) 973-6121

The 1994 study revealed that this office provided good service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has considerably deteriorated.

Two telephone calls were made to (416) 973-6121. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. We have learned that the telephone number listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is not the Training Centre's number.

Part of exterior and interior signage was bilingual. However, there were numerous English-only signs. Forms intended for the public were available in both official languages. On the other hand, documentation was available in English only. Furthermore, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French.

The office has eight employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Office staff were informed of their linguistic obligations. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Human Resources Development Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;

8. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

9. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

10. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

11. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Department's comments

Since your auditor's last visit, the number of Treasury Board Secretariat's (TBS) pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, including home-made signs, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices is being updated.

The staff now greet the clients, in person and over the phone, in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice.

As to the recommendations concerning our contacting the French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided, please be assured that the Toronto Programs Group and the HRCCs in Toronto are in regular contact with the Francophone community.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within two months after publication of this report, of the interim measures taken by the Department to provide service in both official languages pending the establishment of a permanent capability. The COL would also like to be informed within the same time frame of the Department's longer-range plan for achieving such capability.

Industry Canada

(15807)

Sub-Office - Spectrum
Federal Building
Room 215
120 Clarence Street
Kingston, Ontario
K7L 4X1
1 800 267-2859

When we conducted our study in 1994, this office was not able to provide service in French. The 1999 follow-up shows that telephone service is provided in French at the 1-800 number, but the situation has not changed for service in person.

We made two telephone calls to 1 800 267-2859. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. We have also noted that this office is not listed in the local telephone book.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was not available in both official languages. Furthermore, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only and service in French was not provided.

The office has only one employee and his position is not designated bilingual. He is aware of his linguistic obligations. We are told that this office does not provide services to the general public.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. review the office's mandate to determine if its registration in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is still relevant.

Department's comments

This Kingston work site is staffed by one single officer and is not for public access and walk-in client service. The service in both official languages is provided via a toll-free 1-800 number, which is correctly indicated in the telephone directory. The directory of federal offices designated bilingual will be corrected accordingly. Furthermore, a sign will be placed at the site to inform clients that service in person is not available at that location and that for telephone service in both official languages, clients have to call the 1 800 number.

Industry Canada

(15823)

District Office - Measurement Canada
875 Notre-Dame Street
Sudbury, Ontario
General Enquiries: (705) 671-0633

The 1994 study revealed that this office was unable to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has improved.

The office address is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages. The office had recently moved to 875 Notre-Dame Street.

Our auditor placed two telephone calls to (705) 671-0633, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. The call transfer to a bilingual colleague was also made in French. According to an employee from another section -- both employees from the Measurement Section were working in the field at the time of our visit -- this number is permanently routed to a telephone in Ottawa. We were told that this office has no contact with the general public.

Exterior and interior signage was in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

This office has two employees, both of whom are bilingual.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. review the office's mandate to determine if its registration in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is still relevant.

Department's comments

The Sudbury work site is a sub-office of the Ottawa district office and is not for walk-in client service. The directory of federal offices designated bilingual will be corrected accordingly. Furthermore, a sign will be placed at the site to inform clients that service in person is not available at that location. For telephone service in both official languages, clients have to call (705) 671-0633. Clients seeking phone service are greeted with a dual language greeting, and when no one is available, the calls are directed for service to the Ottawa district location where a bilingual greeting occurs. Since the office does not have to provide service in person in both official languages, the TBS pictogram does not have to be displayed.

Industry Canada

(15827)

Measurement Canada
1859 Leslie Street
Don Mills
Toronto, Ontario
(416) 385-2601

During our 1994 study, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

Auditors made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on one of the two calls. Service in French was available only once -- however, it was of very good quality. The office telephone number is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages. All documentation in display racks was available in both official languages, but only the English version was featured. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French.

This office has 17 employees, two of whom are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation intended for the public is displayed in such a way as to reflect the office's two-language service capability;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Department's comments

The appropriate telephone number has been entered on October 4, 1999, in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

All staff responsible for reception duties, and those involved with telephone and in person service to the public have been counselled on the need to use a bilingual greeting in all interactions. Appropriate procedures for greeting and transferring clients to the officer able to provide service in the language of choice of the client have been distributed to all staff. Furthermore, reminders to staff occur regularly on their official languages obligations.

The information products available in the public reception area are offered in both official languages and are regularly monitored to ensure that both languages are continuously displayed. All staff have been counselled on the need to ensure that all material must be offered and available in both languages at all times.

To promote a broader understanding of the needs of local French communities and ensure that all IC services are promoted, implementation of this recommendation will be coordinated by the Ontario Regional Office of Industry Canada.

Industry Canada

(16342)

Regional Office
4th Floor
151 Yonge Street
Toronto, Ontario
(416) 973-5000

At the time of our 1994 study, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that only active offer of service in both languages is lacking.

Two telephone calls were made to this office. A two-language greeting was used on one of the two calls. However, service in French was available on both calls -- it was of very good quality. The office address is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages. In addition, the office address is not the same in the English and the French listings in the local telephone book

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was available in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 200 employees and 30 are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Staff have been made aware of the office's obligations through directives and meetings. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists the appropriate office address in French and English listings;

2. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

Bell Canada public directory showed the correct address as 151 Yonge Street in the English section of the directory, while an error occurred in the French section that showed 153 Yonge Street. Bell Canada has been notified and changes will be made at the next printing of this directory.

Our records show that a change of address was entered in the directory of federal offices on May 5, 1999, and that the office address listed in the directory, in English and in French, is still relevant.

Following the visit of the investigator, all employees responsible for providing reception service at the Regional Office were verbally reminded of their obligations to offer service in both official languages, on the telephone and in person. Periodic monitoring is being undertaken.

National Defence

(92271)

Canadian Forces Recruiting Centre
317 Park Avenue
Thunder Bay, Ontario
P7B 1C7
(807) 343-5116

During our 1994 study, we received very good service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated and that improvements are needed.

The auditor made two telephone calls to (807) 343-5116, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls. On the first call, the recorded message was in both official languages. In the second case, the auditor had to insist to obtain bilingual service -- call transfer was made, however, in French. We have also noted that the Department's listings in the telephone directory are in both official languages in the blue pages, but in English-only in the yellow pages.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a few signs such as: "Recruiter" and "Military Career Counsellor." Documentation as well as forms intended for the public were available in both official languages and the TBS pictogram was displayed.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only and service could not be provided in French.

The Centre has three employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Office staff are aware of their linguistic obligations.

Following our visit, the manager has taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the National Defence:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

5. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

6. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that all the Department's listings in the local telephone directory are in both official languages.

Department's comments

In the case of CFRC Thunder Bay , the office has taken corrective measures regarding recommendations 1, 2 and 3.

As pertains to recommendation 4, unfortunately, the organization that was approved for this recruiting centre was flawed in that none of the positions was designated bilingual. Nonetheless, the situation has been corrected, and two of the four positions have been designated bilingual.

However, given that military personnel has to be transferred to those positions, and that such transfers generally take place between June and September, it will be next summer before the changes have taken place. Nevertheless, the recruiting centre will be requested to institute temporary measures so that French-speaking clients can receive service in French, at least via telephone.

As for recommendation 5 regarding the provision of service of equivalent quality in both official languages, be it provided over the telephone or in person, it will also be met — essentially through the measures taken at CFRS Thunder Bay to meet recommendation 4.

Corrective action with respect to recommendation 6 regarding departmental listings in the yellow pages of the local telephone directory will be undertaken as soon as feasible.

Commissioner's comments

The COL considers that the National Defence ought to take whatever means (such as a temporary posting) are necessary to ensure the provision of adequate services in French at this recruiting centre pending the summer personnel transfers .

National Defence

Emergency Preparedness Canada

(15876)

Regional Office
20 Holly Street
Suite 205
Toronto, Ontario
M4S 3B1
(416) 973-6343

The 1994 study revealed that this office was unable to provide service in French. The 1999 follow-up shows that the situation has improved considerably. Only the bilingual active offer of service in person is still lacking.

We made two telephone calls to (416) 973-6343, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Our review revealed that exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was also available in English and French. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, the employee provided him with very good quality service in French.

This office has three employees and all three are bilingual, including the commissionaire. Positions require the intermediate level of proficiency in both languages and incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Staff were informed of the office's linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying overall with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the National Defence:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

National Defence

(16379)

Canadian Forces Recruiting Centre
441 University Avenue West
Windsor, Ontario
(519) 252-7615

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office left something to be desired. The 1999 follow-up shows that the situation has not improved.

Our auditor placed two telephone calls to this office. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. In addition, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide services in French.

Exterior signage was in both official languages, but interior signage was in English only. However, documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French.

The office has five employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the National Defence:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French.

Department's comments

In the case of CFRC Windsor, corrective measures have been introduced for recommendations 2, 3, 4, 5 and 6.

Regarding recommendations 1 and 7, effective temporary administrative arrangements are in place to provide French-speaking clients with services in French, which will soon be provided by one officer with a bilingual capability. Also, there remains one bilingual position to fill.

Natural Resources

(1369)

Canadian Forest Service
Great Lakes Forestry Centre
1219 Queen Street East
Sault Ste. Marie, Ontario
P6A 5M7
(705) 949-9461

During our 1994 study, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated.

Two telephone calls were made to the (705) 949-9461 number, which is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. In addition, the office's number is listed in English only in the local telephone book.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for two signs at the parking lot entrance. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was adequate.

This office has 165 employees, 15 of whom are bilingual. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Natural Resources:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists in French the office's number;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

The Department's comments

The policy on the use of the bilingual reception service format has been reviewed with the receptionists. One of the directives of the Great Lakes Forestry Centre (GLFC) is to offer a bilingual telephone reception to its clients, as in "Great Lakes Forestry Centre, bonjour." The Sault Ste Marie office receives many telephone calls and is well-known for providing reception service in both official languages. It may be that your investigator was served by a temporary employee who forgot this directive. Please note that the personnel assigned to reception have been notified that they should check whether temporary employees are using the bilingual reception service format.

In the Bell Canada telephone directory, the telephone number of the office is listed in the English and French sections of the federal government pages. The local telephone directory entitled "The Helpful Pages" is prepared by a private company and distributed locally. It is also published without consultation with or the agreement of the advertisers. Municipal, provincial and federal government offices appear in it in English only. It is clear that we are not responsible for the content of this directory.

In three months time, the GLFC will have a new automated voice mail system. Clients will be assured of receiving a bilingual reception service and will have the option of accessing the Centre's services in the language of their choice.

The two unilingual signs located at the entrance to the parking lot have been removed. The Treasury Board Secretariat pictogram has always been and will continue to be posted in public view, at the receptionist's office and at the work stations of bilingual employees in the building.

Over the next few months, all unilingual employees will receive a short period of training in French to enable them to reach a language level where they can direct, in French, calls from French speaking clients to their bilingual colleagues.

In a few weeks time, the GLFC will meet a representative of the local French-speaking community to reaffirm its commitment to providing equivalent services to French-speaking Canadians and to discuss ways to better serve this community.

Public Service Commission

1 Front Street
Toronto, Ontario
M5J 2X5
(416) 973-3131

This office was not included in our 1994 study. The 1999 audit shows that it provides very good service in French, except for the greeting in person, which is not in both official languages.

Two telephone calls were made to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages. We have also noted that the office address is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages (the office had recently moved to another location).

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 17 employees, ten of whom are bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages and incumbents meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office has regular contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting deficiencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission :

1. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

The regional offices for Central and Southern Ontario relocated in January 1999 and the TBS was informed of their new address.

Two pictograms are in full view of the public in the reception area located opposite the elevators. One pictogram is above a window display and the other is by the receptionist's window.

There will be a workshop on January 25, 2000, at the PSC regional office. Receptionists and their replacements will attend. The aim of this workshop is to make receptionists aware of their roles and responsibilities as regards the official languages program. The resource person has already been selected and has already begun planning the workshop.

Public Works and Government Services

(3019)

Burlington Channel Lift Bridge
1157 Beach Boulevard
Hamilton, Ontario
Realty: (905) 544-3236

During our study in 1994, service in person in French at this office was unavailable. The 1999 follow-up revealed that the situation has not changed. This office is still unable to provide service in person in French.

We were told by the manager that this point of service is no longer designated to provide services in both official languages.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Public Works and Government Services:

1. immediately ask TBS to remove this office from the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Department's comments

Regarding the Burlington Channel Lift Bridge, although there is no on location service to the general public, the Department has incorporated information regarding the hours of operation for the Bridge with the National Call Centre number located in Toronto. Service at that number is bilingual.

Public Works and Government Services

(16616)

Crown Assets Distribution Centre
6205 Kestrel Road
Mississauga, Ontario
(416) 973-7300

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was of very good quality. The 1999 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

Our auditor placed two telephone calls to this office. The recorded message was in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was displayed so that members of the public know that it provides service in both official languages.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

The office has six employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Staff were informed of the office's linguistic obligations. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community.

We have learned, at the time of the audit, that this office would shut down its operations within two years.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Works and Government Services:

1. immediately put in place, until the office closes its doors, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

As of August 26, 1999, the Crown Assets Distribution Centre (CADC) - Retail Store has been transferred to the Department of National Defence which undertook a pilot project with the private sector to sell goods previously handled by CADC.

The vehicular section of CADC is now being handled by Auto Auction Group Inc in Brampton, Ontario.

The necessary action will be taken to ensure that Burolis is updated to reflect the change to the Crown Assets Distribution Centre in Mississauga.

Royal Canadian Mounted Police

(16554)

Pearson International Airport Detachment
Airway Centre, 2nd Floor, East Wing
Suite 290
5945 Airport Road
Mississauga, Ontario
(905) 676-3058

At the time of our 1994 study, this detachment provided satisfactory service in French. Our 1999 follow-up indicated that this office no longer provides services to the general public.

The (905) 676-3058 number is no longer in service. We have also been told that the unit only deals with Citizenship and Immigration Canada staff.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. review the detachment's mandate to determine if its registration in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is still relevant.

RCMP's comments

The Officer in charge of the Pearson International Airport Detachment is monitoring services for a one-year period in relation to the provision of bilingual services.

Royal Canadian Mounted Police

22 Bay Street
Sault Ste. Marie, Ontario
P6A 5S2
(705) 941-7267

We did not examine the service provided in French by this office in our 1994 study. The 1999 follow-up shows that the office provides very good service in French, both over the telephone and in person.

The auditor called this office twice. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. However, telephone number for this detachment was listed in English only in the local telephone book. In addition, the office address and telephone number are different from those listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has ten employees, eight of whom are bilingual. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists in French the detachment number;

2. inform TBS immediately of the appropriate address and telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

RCMP's comments

Your recommendations concerning the Sault Ste. Marie Detachment's listing in the local telephone book have been noted, and we will take corrective action in the very near future. In addition, the Treasury Board Secretariat will be informed of the correct address and telephone number for the Detachment.

Veterans Affairs Canada

(2202)

Regional Office
Bag service 4000
145 Government Road West
Kirkland Lake, Ontario
(705) 567-9571 (Collect calls are accepted)

The 1994 study revealed that service in French at this office was of poor quality. The 1999 follow-up shows that the situation has improved considerably. The office is now in a position to provide very good service in French, both over the telephone and in person.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view to inform members of public that services are available in English and French.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

Five of the six employees responsible for services to the public are in bilingual positions, which require the intermediate level of proficiency in both languages, and they meet or exceed the linguistic needs. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

It should be noted that the manager has already taken measures aimed at correcting this deficiency. This office is complying overall with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Veterans Affairs Canada:

1. ensure, within two months of the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comments

The Director, Regional Administrative Services (Ontario) has provided a verbal and a written notification to all employees who perform receptionist duties at our Kirkland Lake office, reminding them of their responsibilities with regards to service to the public in both official languages. This note has also been posted at their workstation, in English and French.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the Commissioner recommended that:

- Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.
- Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.
- Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.
- Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.
- Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.
- Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.
- Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.
- The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.
- The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.
- Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. Consequently, the results of the survery represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Ontario outside the National Capital Region.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the PSC

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN ONTARIO (à l'extérieur de la région de la capitale nationale)

JUIN 2008

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN ONTARIO

(à l'extérieur de la région de la capitale nationale)

Commissariat aux langues officielles
http://ocol-clo.gc.ca

N° de cat. : SF31-45/2000
ISBN : 0-662-64914-1

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) **INTRODUCTION** ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Les objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) **OBSERVATIONS GÉNÉRALES** ..... - B1 -
1. L'affichage et la documentation ..... - B1 -
2. L'offre active ..... - B2 -
   a) La signalisation ..... - B3 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B4 -
3. Le service ..... - B5 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B5 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B7 -
   c) Comparabilité du service en français en personne et au téléphone .. - B8 -
   d) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B9 -
4. La capacité bilingue des bureaux ..... - B10 -
5. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B12 -
6. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B13 -
7. Les recommandations de la CLO ..... - B14 -
8. Conclusion ..... - B15 -

C) **EXAMEN DES BUREAUX** ..... - C1 -
Banque de développement du Canada ..... - C2 -
Agence des douanes et du revenu du Canada ..... - C8 -
Société canadienne des postes ..... - C22 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C52 -
Société Radio-Canada ..... - C57 -
Agence canadienne d'inspection des aliments ..... - C59 -
Patrimoine canadien ..... - C63 -
Citoyenneté et Immigration Canada ..... - C65 -
Environnement Canada ..... - C73 -
Société du crédit agricole Canada ..... - C76 -
Pêches et Océans ..... - C78 -
Santé Canada ..... - C81 -
Développement des ressources humaines ..... - C83 -
Industrie Canada ..... - C110 -
Défense nationale ..... - C117 -
Ressources naturelles ..... - C122 -
Commission de la fonction publique ..... - C124 -
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ..... - C126 -

Gendarmerie royale du Canada ..... - C129 -
Anciens combattants Canada ..... - C132 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation en Ontario. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi. Le suivi a porté sur 76 des 752 bureaux désignés bilingues.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus font état de légers progrès dans plusieurs domaines, mais ils sont dans l'ensemble insatisfaisants. **Les institutions fédérales en Ontario doivent prendre des mesures énergiques pour faire en sorte que les services en français soient disponibles en tout temps.**

La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une légère augmentation de 2 p. 100 pour se situer à 66 p. 100 des bureaux visités. Par ailleurs, il est toujours difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français au téléphone. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

On constate que tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles, tels que l'affichage et la documentation, se sont améliorés. La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues est passée de 50 à 80 p. 100. Par ailleurs, à peine 16 des 72 bureaux (22 p. 100) où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 52 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone en français accuse un léger recul : en 1999, seulement 68 p. 100 des bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 70 p. 100 en 1994. Par contre, le service en personne, s'est amélioré : il est passé de 66 p. 100 en 1994 à 76 p. 100 en 1999. On note aussi que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques du bureau. Malheureusement, les

directives ne sont pas toujours suivies. La prestation de la gamme entière des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur l'Ontario.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1999 au moment de notre suivi, 752 bureaux fédéraux sur 2 589 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Ontario. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en Ontario. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Les objectifs

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des déficiences.

3. La portée, la méthodologie et les limites

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de l'Ontario.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de l'Ontario pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans la liste du SCT (sur Internet). Ils ont également comparé ces numéros à ceux qui sont inscrits dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux afin d'identifier toute divergence.

Ils ont généralement fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue.

Les enquêteurs ont visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications.

Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport de la CLO.

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour l'Ontario étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 200 bureaux désignés en Ontario. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 76. L'exercice s'est déroulé au mois d'avril et mai 1999.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Ontario. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, l'Ontario comptait 2 930 bureaux fédéraux, dont 857 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1999, lors de notre suivi, on dénombrait 2 589 bureaux, dont 752 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 11,6 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette baisse est sensiblement la même soit de 12,3 p. 100. Cette diminution témoigne des nombreuses transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années.

1. L'affichage et la documentation

On constate que tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont améliorés. Ainsi, la signalisation extérieure est passée de 94 p. 100 en 1994 à 100 p. 100 lors du suivi et l'affichage à l'intérieur de 83 à 90 p. 100 quant à leur disponibilité dans les deux langues officielles. Les formulaires sont disponibles en français et en anglais dans tous les bureaux. La documentation dans les deux langues était disponible dans 88 p. 100 des bureaux en 1994; en 1999, ce pourcentage s'élève à 92 p. 100.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1999**
Signalisation extérieure	94 %	100 %
Affichage intérieur	83 %	90 %
Documentation	88 %	92 %
Formulaires	95 %	100 %

2. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais également sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français en Ontario étaient satisfaisantes ou mieux que dans 59 p. 100 des cas.

Au cours du suivi, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.

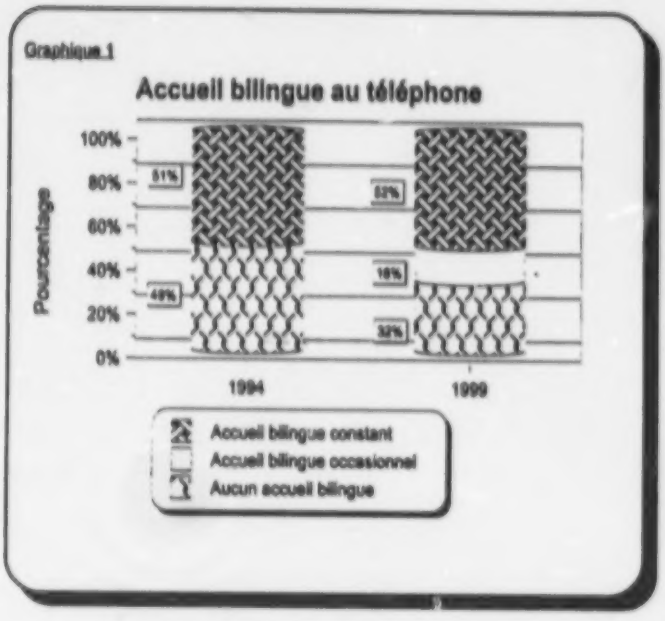
En 1994, 50 p. 100 des bureaux désignés de l'Ontario annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 80 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment 15 des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, 11 ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	**Étude 1994**	**Suivi 1999**
Présent	50%	80%
Absent	50%	20%

b) L'accueil au téléphone et en personne

En 1994, les employés des institutions fédérales en Ontario n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 51 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1999, nous avons noté une légère amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés de l'Ontario répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 52 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 16 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 32 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 12 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement 16 bureaux sur les 72 que nous avons visités (22 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

Plusieurs gestionnaires des points de service visités ont signalé à nos enquêteurs que la demande pour le service en français était faible. Nous aimerions leur rappeler que l'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de l'Ontario d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada, ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme la Banque de développement du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

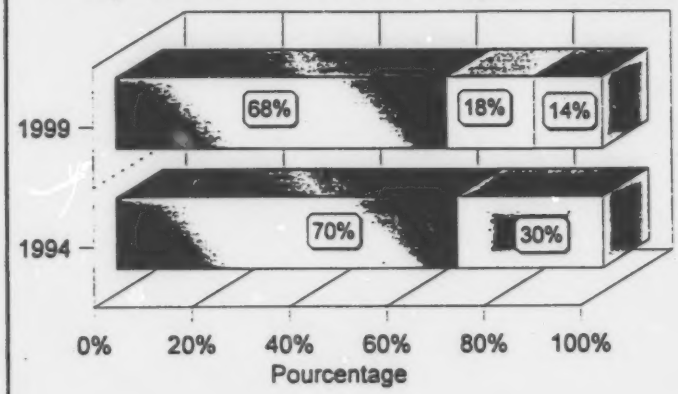
3. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de l'Ontario avaient fourni le service en français dans 70 p. 100 des cas. La situation s'est légèrement détériorée en 1999. De plus, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés quant à la prestation de services en français au téléphone.

Graphique 2

Disponibilité du service en français au téléphone



Les préposés ont fourni le service en français de façon constante dans seulement 68 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 18 p. 100 des cas; et dans 14 p. 100 des cas, le service téléphonique n'était pas disponible en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette situation, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que des appels sont dirigés en anglais seulement vers des boîtes vocales où les messages sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service, les inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans les annuaires téléphoniques de l'Ontario; enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

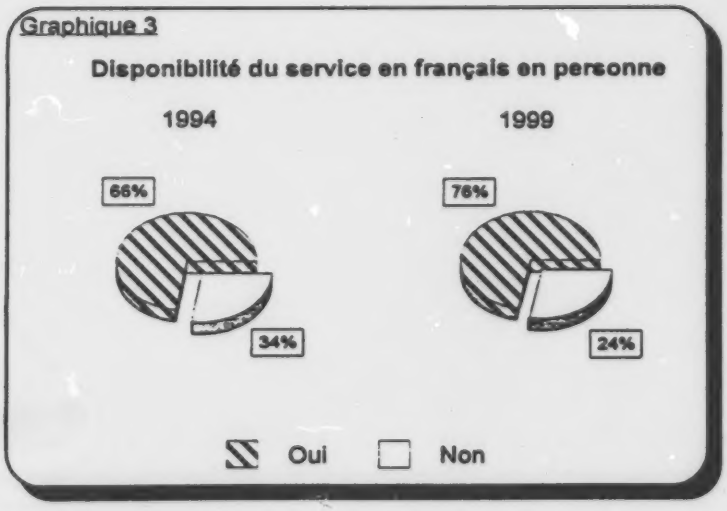
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à trois lignes téléphoniques sans frais. Dans l'ensemble, nous avons obtenu un service de bonne qualité en français. Toutefois, à une occasion, un message enregistré bilingue dirigeait les clients vers un numéro où le service en français n'était pas disponible.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de service au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression française de l'Ontario sont trop souvent **dirigés en anglais** vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de l'Ontario se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

Graphique 3



Au moment de notre suivi en 1999, la prestation du service en personne faisait état d'une amélioration. En effet, le service en français fut obtenu dans 76 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 66 p. 100 lors de l'étude de 1994.

Cependant malgré cette amélioration, la communauté d'expression française de l'Ontario a droit à de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour offrir des services dans les deux langues.

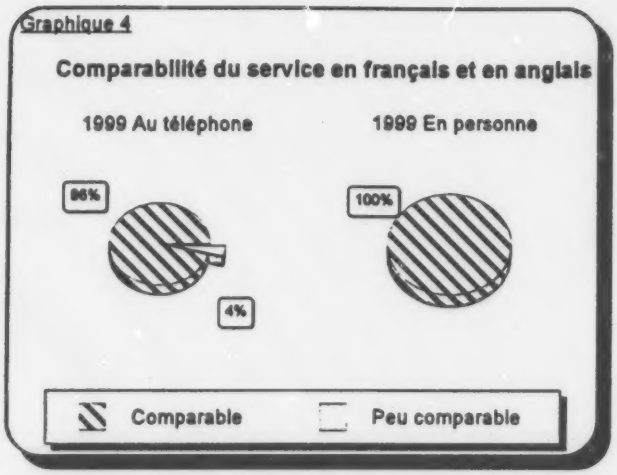
c) Comparabilité du service en français en personne et au téléphone

- Nous avons évalué le degré de comparabilité entre les services offerts en français par rapport à ceux offerts en anglais :

- le niveau de comparabilité a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Par ailleurs, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque le préposé, peut-être après avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français; et

- le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

Rappelons qu'au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 76 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Ontario. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 68 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 18 p. 100 des cas.



De façon générale, **lorsqu'ils ont obtenu le service en français,** nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans une proportion de 96 p. 100 pour le service au téléphone et de 100 p. 100 pour le service en personne.

Les institutions fédérales en Ontario doivent continuer d'offrir des services comparables en français et en anglais. Elles doivent par ailleurs prendre des mesures énergiques pour assurer en tout temps la prestation de services en français dans tous les bureaux désignés. Tel qu'illustré dans les profils des bureaux qui paraissent à la partie C du rapport, des améliorations s'imposent pour corriger les lacunes identifiées.

d) Qualité du service en français et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs en ont classé la qualité selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en français (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 83 p. 100 des points de service désignés en Ontario.

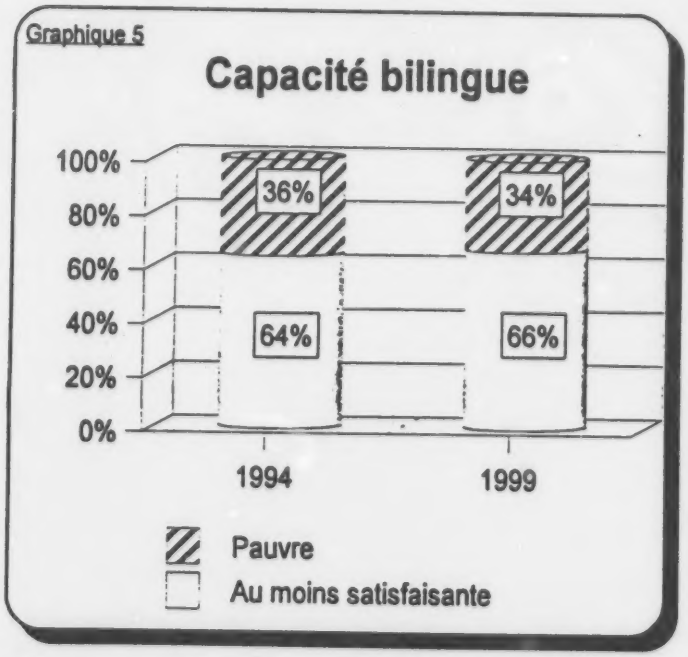
Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 98 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 100 p. 100 des bureaux qui ont été capables de fournir le service. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues, fournissent généralement un service de très bonne qualité en français.

Au chapitre de la courtoisie, tous les bureaux visités (100 p. 100) et presque tous les bureaux (98 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

4. La capacité bilingue des bureaux

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

Graphique 5



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 64 p. 100 des bureaux désignés de l'Ontario. Le suivi indique que la capacité des bureaux fédéraux désignés de la province à fournir des services dans les deux langues officielles est restée presque la même (66 p. 100). Dix bureaux désignés

(14 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue sur place, alors que 15 autres bureaux (20 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux langues. Cela était particulièrement visible dans les bureaux où le personnel travaille sur des quarts et que les effectifs bilingues sont insuffisants pour assurer le service dans les deux langues sur chaque quart de travail. Dans 12 bureaux (16 p. 100) on ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en français. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. En somme, la situation demeure très préoccupante.

Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux puissent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de l'Ontario en français. **Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.**

Nous avons également noté qu'un certain nombre de bureaux ont confié à des sous-traitants la prestation de services tels que la réception. Nous invitons donc les organismes qui empruntent cette voie à redoubler de vigilance en s'assurant de vérifier régulièrement que les services fournis par les sous-traitants incluent l'offre active et la prestation en tout temps des services dans les deux langues officielles.

5. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Ontario étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 83 et 77 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1999, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 97 p. 100. Cela constitue un progrès significatif à cet égard.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues, et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de l'Ontario. Notons à titre d'exemple, la Banque de développement du Canada à North Bay, la Gendarmerie royale du Canada à Sault Ste-Marie et la Commission de la fonction publique à Toronto.

6. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas très bien renseigné la communauté d'expression française de l'Ontario sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 65 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 76 p. 100 des bureaux vérifiés en 1999 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Ontario, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les annuaires téléphoniques ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de l'Ontario étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les annuaires téléphoniques. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits ou bien le bureau avait déménagé sans que l'adresse n'ait été modifiée. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le SCT publie maintenant sur Internet la liste des bureaux offrant des services dans les

deux langues officielles. Postes Canada annonce également sur Internet les bureaux où le service est disponible dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la province. Nous avons également constaté que dix bureaux désignés (13 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

7. Les recommandations de la CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, la CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que les services en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations de la CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe en Ontario. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

8. Conclusion

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de l'Ontario. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que malgré certains progrès, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues en Ontario offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 76 bureaux que nous avons vérifiés en Ontario en avril 1999. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Banque de développement du Canada
(30421)

222, rue McIntyre ouest
North Bay (Ontario)
P1B 2Y8
(705) 495-5700

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée. Ce bureau offre maintenant un très bon service en français.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (705) 495-5700, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. Notons également que le transfert d'appel vers un collègue bilingue s'est fait en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Un des trois postes de ce bureau requiert une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique et son titulaire satisfait à ces exigences -- il s'agit d'un poste d'agent. En outre, il y a un autre agent dont le poste n'exige que la connaissance de l'anglais et qui possède des compétences linguistiques de niveau supérieur en français. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Banque de développement du Canada

(16241)

17, rue King est
Rez-de-chaussée
Oshawa (Ontario)
L1H 1A8
(905) 725-3366

Nous avions reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service dans les deux langues officielles.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

L'effectif de ce bureau comprend cinq employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;

6. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services de qualité égale en français et en anglais;

7. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'organisme

Le directeur de cette succursale a indiqué que le pictogramme du SCT est maintenant placé bien à la vue du public et que les clients qui se présentent à la succursale sont accueillis en anglais et en français.

Une mesure administrative temporaire a été mise en place avec une autre succursale, ce qui permet au public désirant communiquer en français de recevoir les services dans cette langue. La procédure à suivre pour diriger, en français, ces clients à une autre succursale a été réitérée aux membres du personnel.

Le directeur de la succursale a entrepris des démarches en vue d'établir des contacts avec les membres de la communauté francophone.

Il importe de souligner le fait que le personnel opérationnel de la Banque fait souvent l'objet de mutations qui peuvent causer des fluctuations au niveau de la capacité bilingue des succursales. La Banque sera cependant à l'affût des occasions lui permettant d'accroître la capacité bilingue des succursales de Windsor et d'Oshawa.

F3

Commentaires de la CLO

La CLO est d'avis que la Banque de développement du Canada devra prendre des mesures plus énergiques pour mettre en oeuvre la recommandation n° 6 afin de s'assurer que la succursale offre un service de qualité équivalente dans les deux langues officielles en tout temps. La CLO aimerait être informé des mesures prises à cet effet dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

Banque de développement du Canada

(16247)

500, rue Ouellette
6e étage
Windsor (Ontario)
N9A 1B3
(519) 257-6808

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est améliorée, le bureau étant maintenant en mesure d'offrir un très bon service au téléphone.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (519) 257-6808, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure, l'affichage à l'intérieur ainsi que les formulaires étaient dans les deux langues officielles. La documentation sur les présentoirs était également disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Dans ce bureau, on dénombre huit employés et seulement un occupe un poste qui exige une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique. Le titulaire de ce poste satisfait aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expressi[illegible]aise vers les personnes bilingues;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de la Banque

En ce qui concerne la succursale de Windsor, le directeur a déjà confirmé que toute la documentation destinée au public est offerte dans ses présentoirs, dans les deux langues officielles et que les clients qui se présentent à la succursale sont accueillis en anglais et en français.

La procédure à suivre pour diriger, en français, les clients d'expression française vers un collègue bilingue de la succursale de Windsor, ou d'une autre succursale, a été réitérée aux membres du personnel.

Il importe de souligner le fait que le personnel opérationnel de la Banque fait souvent l'objet de mutations qui peuvent causer des fluctuations au niveau de la capacité bilingue des succursales. La Banque sera cependant à l'affût des occasions lui permettant d'accroître la capacité bilingue des succursales de Windsor et d'Oshawa.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(16457)

Services frontaliers des douanes
Pont Plaza Peace
60, rue Walnut
Fort Erie (Ontario)
Opérations commerciales : (905) 994-6374

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (905) 994-6374, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, l'accueil et le transfert d'appel se sont faits en anglais seulement. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français. Lors du second appel, l'accueil s'est également fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, le service en français était disponible.

Le bureau compte cinq postes bilingues (sur 34), mais seulement trois sont comblés. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de l'Agence

Un rappel a été fait, par écrit, au personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les membres du public, en ce qui a trait à l'accueil dans les deux langues officielles. Il est important de mentionner que le bureau du District de Niagara vérifie actuellement, pour l'ensemble de leurs bureaux, les numéros de téléphone publiés dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. Les changements seront communiqués au SCT. Ces corrections apportées sauront pallier aux lacunes identifiées en matière d'offre active de service dans les deux langues officielles au téléphone.

Avec les corrections apportées au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles, nous pourrons assurer un service plus efficace au téléphone.

Tous les employés ont été informés de la procédure à suivre pour transférer les appels en français à leurs collègues bilingues. On a également fourni aux employés le « traducteur de poche » visant à les aider avec la terminologie pour diriger un client d'expression française vers un collègue bilingue.

Lors de la prochaine campagne de recrutement, l'embauche de personnes bilingues sera la priorité et nous planifions également offrir de la formation linguistique aux employés actuels. Ces mesures pourront ainsi pallier aux lacunes identifiées et assurer des services de qualité comparable dans les deux langues officielles. Il est important de noter qu'un projet pilote sera mis en oeuvre au cours des trois prochains mois portant sur des mesures administratives temporaires (système de communications par radio) pour assurer un service bilingue.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(16462)

26, chemin Arrowsmith
Hamilton (Ontario)
(905) 308-8715

Nous avions reçu en 1994 un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Seulement un des 35 postes du bureau est désigné bilingue (au niveau intermédiaire). La personne occupant ce poste possède le niveau de compétence linguistique requis. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de l'Agence

Tous les employés qui doivent rencontrer les membres du public ont été formés pour assurer une offre active de service et sont au courant des procédures à suivre pour assurer le service en français et en anglais. De plus, le commissionnaire est informé des procédures à suivre pour diriger les clients d'expression française.

Le bureau compte 35 postes affectés aux services à la clientèle et aux services d'administration des politiques commerciales. Quinze de ces postes sont des agents d'administration des politiques commerciales qui font affaire avec le public dont huit de ces postes sont bilingues. Deux des postes affectés aux services à la clientèle sont également bilingues. Depuis 1995, tous les employés qui font affaire avec le public ont suivi une formation de base en français afin d'assurer une prestation de service dans les deux langues officielles. Le commissionnaire a également une liste des numéros de téléphone des employés bilingues.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(16528)

Services fiscaux
385, rue Princess
Kingston (Ontario)
Remboursements : (613) 545-8385

L'étude de 1994 a révélé que le personnel de ce bureau offrait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

L'enquêteur a fait trois appels téléphoniques à ce bureau. Au numéro (613) 545-8385, le numéro des remboursements inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingue, un message enregistré en anglais seulement nous donne deux numéros où le service est disponible : 1-800-924-0622 et (613) 545-8904 pour le service en français. Lors de l'appel au 1-800-924-0622, l'accueil de même que le service ne se sont faits qu'en anglais. Cependant, notre enquêteur a reçu un service de très bonne qualité en français au (613) 545-8904.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement au comptoir des renseignements généraux et la conversation s'est déroulée dans cette langue.

Dans ce bureau, on dénombre 25 postes dont trois sont désignés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

6. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'Agence

Nous avons informé le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La direction locale s'assure que leurs employés qui offrent un service au téléphone et en personne aux clients, utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Un rappel à cet égard a été fait aux employés et la vidéo "Notre engagement vers le service / Our Commitment to Service" a été visionnée par le personnel et la gestion. La correction apportée à Burolis contribuera à une meilleure utilisation des lignes téléphoniques identifiées « unilingues anglaises », « unilingues françaises » et « bilingues » et pourra ainsi pallier aux lacunes qui ont été notées.

Des changements, au niveau de la structure de l'acheminement des appels à travers cette région, sont anticipés au cours de la nouvelle année. Ces changements ont pour but d'offrir un service de meilleure qualité dans la langue choisie par le client.

La direction locale a déjà sensibilisé les employés sur la façon de transférer les appels en français à leurs collègues bilingues.

Le bureau de Kingston a déjà établi un contact avec un établissement d'expression française. En octobre dernier, des employés ont participé à une exposition dans une école locale francophone pour mieux faire connaître les services offerts par le bureau. Des communications régulières seront maintenues avec la communauté d'expression française.

Commentaires de la CLO

La CLO aimerait être informé des changements au niveau de la structure de l'acheminement des appels à travers cette région dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(16442)

Services fiscaux
993, rue Princess
Kingston (Ontario)
(613) 545-8389
(613) 536-4583

L'étude de 1994 a démontré que le personnel de ce bureau offrait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits à chacun des deux numéros inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement.

Le bureau compte 69 postes, dont quatre sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'Agence

La direction locale a rappelé au personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les membres du public, la nécessité de faire l'accueil dans les deux langues officielles en tout temps.

Le bureau de Kingston a déjà établi un contact avec un établissement d'expression française et, en octobre dernier, des employés ont participé à une exposition dans une école locale francophone pour mieux faire connaître les services offerts par le bureau. Des communications régulières seront maintenues avec la communauté d'expression française.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(16501)

Services frontaliers des douanes
C.P. 400
Prescott (Ontario)
Service aux voyageurs : (613) 925-4225
Opérations commerciales : (613) 925-2933

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service avait légèrement diminué.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques à chacun des deux numéros inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles trois fois sur quatre. Lors de tous les appels, le service en français était satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche portant sur les exemptions personnelles des voyageurs. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il indiqua sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau comprend 26 employés dont neuf sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. On a souvent rappelé au personnel du bureau ses obligations linguistiques. Cette année, la gestion régionale a pris deux mesures pour accentuer l'efficacité de ses rappels. Les employés affectés aux services frontaliers ont participé à des séances d'information portant sur l'offre active. De plus, leur évaluation annuelle du rendement fera état de leurs réalisations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'Agence

Au printemps dernier, nous avons organisé des ateliers visant à sensibiliser les employés en ce qui a trait aux services à la clientèle et à l'offre active de service dans les deux langues officielles. Les employés ont visionné le film « Notre engagement vers le service / Our Commitment to Service » et nous avons fourni des cassettes audio aux employés unilingues anglais et mis à leur disposition des dépliants sur le service à la clientèle.

L'offre active de service dans les deux langues officielles fait partie des critères d'évaluation de tous les inspecteurs des douanes. De plus, un rappel à cet égard sera fait aux employés.

Il est à noter que trois employés suivront un cours de langue à plein temps en janvier 2000 pour accroître la capacité bilingue de ce bureau.

Tel que noté dans le rapport de suivi, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles à l'exception d'une affiche portant sur les exemptions personnelles des voyageurs. Nous avons entrepris des démarches pour que cette enseigne soit remplacée par une affiche bilingue d'ici le 25 janvier 2000.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(16497)

Services frontaliers des douanes
Bureau des douanes de Pigeon River
Route rurale 7
Adresse postale : 201, rue North May, 1er étage
Thunder Bay (Ontario)
(807) 964-2093

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau se compose de cinq employés, qui sont tous bilingues. Les postes exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Agence des douanes et du revenu du Canada

(89011)

Services frontaliers des douanes
Aéroport International Pearson
Toronto (Ontario)
(905) 676-3640

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce point de service avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée. Des améliorations sont nécessaires.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (905) 676-3640, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil et l'acheminement de l'appel se sont faits en anglais seulement dans les deux cas. Lors du premier appel, notre enquêteur a reçu un très bon service en français; lors du second, le service en français n'était pas disponible.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché de façon très visible.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 300 postes dont 79 sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Réponse de l'Agence

Un rappel a été fait, par écrit, au personnel en ce qui a trait à l'accueil dans les deux langues officielles. De plus, les représentants du Commissariat aux langues officielles ont été invités à venir discuter avec la gestion de la question portant sur l'offre active de service.

D'ici le 24 janvier 2000, le nombre d'inspecteurs des douanes bilingues augmentera de 40 pour cent. Au total, il y aura donc 106 inspecteurs des douanes bilingues. Cette augmentation permettra de rehausser la qualité des services offerts au téléphone et en personne, dans les deux langues officielles.

Un rappel a été fait aux employés en ce qui a trait à la procédure à suivre pour transférer les appels en français à leurs collègues bilingues.

Société canadienne des postes

230, rue Yonge
Bonfield (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce comptoir postal était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que les formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. Nous avons toutefois noté que le numéro de téléphone du comptoir postal n'était inscrit que sous la rubrique anglaise dans l'annuaire téléphonique local.

Le comptoir postal compte trois personnes. La maîtresse de poste et une de ses deux employées sont bilingues. Selon le représentant de la Société, les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. De plus, la maîtresse de poste a des contacts avec la communauté francophone.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de faire inscrire le numéro de téléphone du comptoir postal sous la rubrique française dans l'annuaire téléphonique local.

Réponse de la Société

À Bonfield, la Société s'était engagée à faire inscrire le numéro de téléphone du comptoir postal sous la rubrique française du prochain numéro de l'annuaire téléphonique local, dont la diffusion se fait actuellement. Nous vérifierons l'annuaire dès qu'on l'aura reçu.

Société canadienne des postes

A & J Sutherland General Store
Poste restante
Calstock (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que ce comptoir postal n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Cependant le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. Le service est assuré par le maître de poste, qui ne parle pas français. Il a indiqué à notre enquêteur qu'il pouvait, au besoin, demander l'aide de son épouse qui est bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les personnes qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

À Calstock, on a rappelé à l'exploitant que tous les panneaux ayant trait aux services postaux doivent être dans les deux langues. Ce dernier s'est aussi engagé à pourvoir le prochain poste vacant d'un employé bilingue, suivant lequel il commandera le pictogramme d'offre active.

Société canadienne des postes

25, rue St Isidore
Casselman (Ontario)
(613) 764-2878

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (613) 764-2878, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme de la SCP indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en français seulement. Notre enquêteur obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau se compose de trois employées et elles sont toutes trois bilingues. De temps à autre, la maîtresse de poste reçoit des directives écrites de la SCP en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. Elle s'assure de les transmettre à ses employées. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

À Casselman, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Société canadienne des postes

Dépanneur Chez Pauline
54, rue Main
Chute-à-Blondeau (Ontario)
(613) 632-8393

L'étude de 1994 a révélé que le service fourni en français à ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (613) 632-8393, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait à chaque fois en français seulement et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait pas en évidence les deux versions (française et anglaise) des documents. De plus, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce point de service, il a été accueilli en français seulement. Il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le comptoir postal compte deux employés, qui sont bilingues. Toutefois, l'enquêteur a noté un manque de sensibilisation du personnel quant à leurs obligations linguistiques. Le point de service n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs et ses comptoirs de façon à refléter le caractère bilingue du point de service;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

À Chute-à-Blondeau, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Le pictogramme d'offre active est maintenant en place.

Commentaires de la CLO

La CLO est d'avis que la Société devrait s'efforcer de donner suite à la recommandation n° 3 dans le délai prescrit.

Société canadienne des postes

48, rue Queen
Crysler (Ontario)
(613) 987-2850

Nous avions reçu en 1994 un service en français de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que le service y est toujours aussi bon.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (613) 987-2850, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme de la SCP était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte quatre employées dont trois sont bilingues. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

À Crysler, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Société canadienne des postes

Voyer's Red & White
Highway 94
Corbeil (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français à ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Ce point de service postal compte deux employés, qui sont bilingues. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. De plus, le gérant a de fréquents contacts avec la communauté francophone.

Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

À Corbeil, le pictogramme est maintenant en place.

Société canadienne des postes

32, 10e rue
Earlton (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau. Seule l'offre de service dans les deux langues fait maintenant défaut.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Dans ce bureau, on dénombre trois employées qui sont toutes trois bilingues. Cependant, un seul poste est désigné bilingue. Les employées sont au courant des obligations linguistiques du bureau: on les tient informées de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé aux employés de Earlton qu'ils doivent en tout temps offrir les services bilingues de façon active.

Société canadienne des postes

Village Video & Books
Rue Main
Glen Robertson (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français par ce comptoir postal était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce comptoir postal.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Le comptoir postal compte trois employés et seulement une personne occupe un poste désigné bilingue -- cette employée bilingue était absente lors de notre visite. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Ce point de service n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le point de service est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce point de service suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Réponse de la Société

À Glen Robertson, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Le pictogramme d'offre active est maintenant en place.

Il se peut que le préposé au comptoir postal soit unilingue durant l'avant-midi. Nous avons demandé que l'accueil soit dans les deux langues en tout temps et que les clients désirant obtenir un service dans l'autre langue soient dirigés vers des personnes bilingues.

Société canadienne des postes

Hallmark Eaton Centre
55, rue Windham N
Guelph (Ontario)

Ce comptoir postal n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il doit améliorer sa prestation du service en français.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception des affiches maison. La documentation était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. De plus, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Le comptoir postal compte quatre employés et seulement une personne occupe un poste désigné bilingue. Le personnel a été informé de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs et ses comptoirs de façon à refléter le caractère bilingue du point de service;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de la Société

À Guelph, nous avons apporté les corrections nécessaires en réponse aux trois premières recommandations portant sur les panneaux et la documentation. De plus, on a rappelé à l'employé bilingue de toujours accueillir les clients en anglais et en français. Nous continuerons d'évaluer les besoins en matière de ressources bilingues à ce comptoir.

Société canadienne des postes

21, 9e rue
Hearst (Ontario)

Nous n'avions pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que le bureau offre un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme de la SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau comprend 10 employés et ils sont tous bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce point de service s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

G & C's Variety
660, avenue Gleason
Holtyre (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, ce comptoir postal avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que le service y est toujours aussi bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et il obtint un service adéquat en français.

Ce point de service compte une employée et elle est bilingue. Elle est au courant de ses obligations linguistiques et elle entretient des communications avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures pour corriger l'absence d'un pictogramme. Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue du public.

Réponse de la Société

On a commandé le pictogramme d'offre active pour le bureau de Holtyre.

Société canadienne des postes

Comptoir postal Market Square
25, rue Frederick
Kitchener (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce comptoir postal était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est améliorée. D'autres améliorations sont toutefois requises.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Un des deux employés de ce comptoir postal est bilingue. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a corrigé tous les panneaux «maison» unilingues à Kitchener. Nous avons rappelé aux employés l'importance d'offrir activement le service dans les deux langues.

Société canadienne des postes

114, chemin Forestry
Longlac (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce bureau, il a été accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Dans ce bureau, on dénombre cinq employés, qui sont tous bilingues. Le personnel a été informé de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

361, rue MacDougall
Matheson (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Cependant, le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau comprend trois employés dont deux sont bilingues. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures pour corriger l'absence d'un pictogramme. Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

On a commandé le pictogramme d'offre active pour le bureau de Matheson.

Société canadienne des postes

Mattice General Store
252, rue King
Mattice (Ontario)

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que le service fourni en français à ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le comptoir postal compte trois personnes : le maître de poste, son épouse et sa fille; tous trois sont bilingues. Ils sont au courant de leurs obligations linguistiques. De plus, ce point de service a de fréquents contacts avec la communauté francophone.

Ce point de service s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

Poste restante
Nakina (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que le service en français est maintenant de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte deux employés, qui sont bilingues. Ils ont été informés de leurs obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

4500, rue Queen
Niagara Falls (Ontario)

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 révèle qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

L'effectif de ce bureau se compose de cinq employés; seulement un est bilingue. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau lors des réunions.

Nous aimerions également souligner que notre enquêteur fut adéquatement dirigé vers le présent bureau lorsqu'il s'est présenté au comptoir postal situé au 4 388, rue Queen (Gold's Variety, endroit qui n'est pas désigné pour offrir un service dans les deux langues officielles) et a demandé un service en français.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;

5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de la Société

À Niagara Falls, nous allons maintenir la capacité linguistique actuelle du bureau de la Société jusqu'à ce qu'on puisse trouver une franchise qui serait d'accord d'offrir les services dans les deux langues. Nous croyons pouvoir achever ce processus d'ici six mois.

Commentaires de la CLO

D'ici à ce que la Société canadienne des postes ait trouvé une autre franchise, la CLO est d'avis que la Société devra prendre des mesures plus énergiques pour mettre en oeuvre les recommandations formulées. La CLO aimerait être informée des mesures prises à cet effet dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

Société canadienne des postes

162, rue Pembroke est
Pembroke (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (615) 732-2411. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche maison, apposée du côté ouest de l'édifice, qui invitait les clients à utiliser l'autre porte pour obtenir des services au comptoir. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service adéquat en français.

Seulement un des trois postes affectés au service au comptoir est désigné bilingue. Le titulaire du poste bilingue satisfait aux exigences linguistiques. Cependant cette employée fut absente du bureau pendant un an -- le service bilingue ne fut pas disponible pendant toute cette période. De plus, à son retour, son quart de travail ne débutera qu'une heure après l'ouverture du bureau. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

6. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de la Société

À Pembroke, il y a deux guichetiers bilingues, un à temps partiel et l'autre à temps plein et nous avons enlevé l'affiche maison unilingue. Cependant, nous sommes à revoir notre réseau bilingue dans cette ville et nous tenterons de modifier la désignation linguistique d'une franchise située au centre ville. Cette franchise possède déjà un complément bilingue adéquat pour offrir les services aux clients dans les deux langues officielles pendant toutes les heures ouvrables. Nous vous communiquerons les détails d'ici deux mois.

Société canadienne des postes

Charlebois Grocery
364, rue McIntyre
Ramore (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que ce comptoir postal fournissait un très bon service en français. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. Cependant, il devra veiller à accueillir les membres du public dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires. Le logo de la Société était affiché pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce comptoir postal, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le comptoir postal compte: la maîtresse de poste, deux membres de sa famille et une employée. Ils sont tous bilingues et ils ont été informés de leurs obligations linguistiques.

Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a rappelé aux employés de Ramore qu'ils doivent en tout temps offrir les services bilingues de façon active.

Société canadienne des postes

Épicerie Jean-Gilles Laplante
139, rue Principale
St-Albert (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service fourni en français par ce comptoir postal était de très bonne qualité. L'enquête menée en 1999 indique qu'il fournit toujours un très bon service en français; cependant, l'accueil ne se fait pas dans les deux langues officielles.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (613) 987-2049, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en français seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le point de service affichait le pictogramme de la SCP, mais il n' était pas placé bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en français seulement. Il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le comptoir postal compte deux employés, qui sont bilingues. Le personnel a été informé de ses obligations linguistiques. Le point de service n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme de la SCP est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

À St-Albert, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Le pictogramme d'offre active est maintenant en place.

Société canadienne des postes

1155, rue Labrosse
St-Eugène (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par ce bureau était de très bonne qualité. Le suivi mené en 1999 indique qu'il fournit toujours un très bon service en français; cependant, l'accueil ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (613) 674-2033, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en français seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme de la SCP était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en français seulement. Il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le service au comptoir est assuré par trois employés bilingues, dont deux occupent des postes qui exigent la connaissance des deux langues officielles. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

À St-Eugène, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Société canadienne des postes

Highway 11
Val Côté (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que le service fourni en français par ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le comptoir postal ne compte qu'une personne, la maîtresse de poste, qui est bilingue. Elle est au courant de ses obligations linguistiques. De plus, elle a de fréquents contacts avec la communauté francophone.

Ce point de service s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

22, rue Webster
Virginiatown (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Cependant, le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce bureau, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Un des deux employés de ce bureau est bilingue; il s'agit du maître de poste. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures pour corriger l'absence d'un pictogramme.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

On a commandé le pictogramme d'offre active pour le bureau de Virginiatown.

On a rappelé aux employés qu'ils doivent en tout temps offrir les services bilingues de façon active.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

(15745)

Succursale
350, rue King est
Bureau 202
Hamilton (Ontario)
(905) 527-2642

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local du bureau, qui n'est pas inscrit correctement au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement, mais il a reçu par la suite un service satisfaisant en français. Dans le second cas, l'accueil et l'acheminement de l'appel vers une boîte vocale se sont faits uniquement en anglais. Le message enregistré était également unilingue anglais. Après un autre acheminement d'appel, l'enquêteur a finalement obtenu un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles, mais l'affichage à l'intérieur était en anglais seulement. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Cependant la documentation n'était pas disponible dans les deux langues officielles. Toutefois, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue.

Un des 36 employés du bureau occupe un poste exigeant une connaissance des deux langues (au niveau intermédiaire de compétence linguistique). Le titulaire du poste bilingue dépasse les exigences linguistiques. Le personnel du bureau ignorait que le bureau était un bureau désigné bilingue. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;

6. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

7. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Nous informerons le SCT au plus tard le 29 février 2000 de tous les numéros de téléphone de la Succursale de Hamilton qui doivent être versés dans le répertoire des bureaux fédéraux.

D'ici la fin de février, des directives écrites seront remises à nos employés afin de faciliter la transmission (en français) de tous les appels de clients francophones à des collègues bilingues. Tous les employés de la Succursale de Hamilton auront à leur disposition une liste des numéros de téléphone des employés occupant un poste bilingue.

À l'heure actuelle, tout affichage est dans les deux langues officielles.

Toute documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles.

D'ici la fin de février, une formule d'accueil préétablie sera communiquée à nos employés anglophones. Cette formule encouragera le public à communiquer avec les employés en français ou en anglais.

D'ici la fin de janvier, une note de service sera envoyée à tous les employés de la Succursale de Hamilton afin de les aviser de leur obligation de fournir des services au public dans les deux langues officielles.

D'ici la fin de février, nous aurons contacté la communauté d'expression française locale et nous aurons informé ses membres des services offerts par la Succursale.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

(92001)

Bureau de la région de l'Ontario
100, avenue Sheppard est
Bureau 500
North York (Ontario)
(416) 221-2642

Nous avions reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche sur un présentoir. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau se compose de 190 employés dont 12 occupent des postes bilingues. En outre, huit employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques de niveau supérieur en français. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. La majorité des titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Cependant, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

À l'heure actuelle, tout affichage est dans les deux langues officielles.

Le pictogramme du SCT a été installé bien en vue du public.

D'ici la fin de février, une formule préétablie dans les deux langues officielles sera communiquée à nos employés de l'accueil. Cette formule encouragera le public à communiquer avec les employés en français ou en anglais. Les appels seront transmis aux employés concernés, le cas échéant.

D'ici la fin de février, nous aurons contacté la communauté d'expression française locale et nous aurons informé ses membres des services offerts par le Bureau.

Société Radio-Canada

(1665)

Télévision et radio française et anglaise
CBE/CBET et CBEF
825, promenade Riverside ouest
Windsor (Ontario)
(519) 255-3411

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que le personnel de ce bureau offrait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (519) 255-3411, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Le message enregistré était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service fourni en français par la suite était de très bonne qualité. Toutefois, dans les deux cas, la réceptionniste s'est adressée à notre enquêteur en anglais seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français après avoir fait connaître sa préférence linguistique.

Le bureau, qui est composé d'un secteur français et d'un secteur anglais, compte 85 employés dont 14 sont bilingues. Seul le poste de la réceptionniste exige une connaissance des deux langues (au niveau supérieur de compétence linguistique). La titulaire satisfait aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires de la Société

D'ici le 3 janvier 2000 :

Toute la signalisation, y compris nos affiches maison, sera en français et en anglais;

Toute personne qui répondra au téléphone ou accueillera les visiteurs à la réception le fera en français et en anglais.

Agence canadienne d'inspection des aliments

(88003)

Bureau de la région de l'Ontario
174 Stone Road ouest
Guelph (Ontario)
N1G 4S9
(519) 837-9400

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Cependant, l'enquêteur a dû insister lors de chacun des appels pour être servi en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Le bureau compte 16 employés dont quatre sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés suivent les procédures requises pour acheminer les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Réponse de l'organisme

Le pictogramme du SCT a été placé bien à la vue du public.

Les membres du personnel qui travaillent à l'accueil ont été avisés qu'ils doivent accueillir le public dans les deux langues officielles. Ils ont reçu la liste des employé(e)s bilingues ainsi qu'un guide pour leur permettre de diriger les clients francophones vers leurs collègues bilingues.

Agence canadienne d'inspection des aliments

(30465)

70, rue King nord
Waterloo (Ontario)
N2J 2X1
(519) 886-6625

En 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (519) 886-6625. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Il en était de même du message enregistré, nous priant de laisser nos coordonnées pour qu'on nous rappelle. Nous avons également noté que le numéro de téléphone du bureau était différent de celui qui est inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Sur la porte, un message en anglais seulement invitait le public à téléphoner avant de se présenter au bureau. L'affichage à l'intérieur était également en anglais seulement et le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais. Cependant, la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Le bureau ne compte qu'un poste, qui est désigné anglais essentiel. Le titulaire ignorait que le bureau était désigné bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré du répondeur téléphonique est dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage est dans les deux langues officielles;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

8. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

9. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

10. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

Le pictogramme du SCT est maintenant affiché et le message du répondeur téléphonique est enregistré dans les deux langues officielles.

Des mesures administratives ont été prises pour diriger les clients francophones vers notre bureau de Guelph. Le préposé a reçu un guide pour accueillir et diriger les clients d'expression française vers notre bureau de Guelph. Dès que ce poste sera vacant, le profil linguistique sera révisé.

Commentaires de la Commissaire

La Commissaire est d'avis que l'Agence canadienne d'inspection des aliments devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2 et 5 dans les délais prévus.

Patrimoine canadien

(16585)

Bureau régional de l'Ontario
4900, rue Yonge
Willowdale (Ontario)
(416) 973-5400

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Au numéro (416) 954-9243, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, il y a un message enregistré en anglais seulement nous référant au (416) 973-5400. Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (416) 973-5400. L'accueil et le transfert de l'appel vers un préposé bilingue se sont faits en anglais seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

Nous avons également noté que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau étaient différents de ceux qui sont inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte à Toronto 29 postes bilingues qui exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au Patrimoine canadien :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré au numéro (416) 954-9243 est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Commentaires du Ministère

Tel qu'il était indiqué dans le rapport préliminaire, le directeur exécutif régional du bureau de l'Ontario a déjà pris des mesures pour corriger les lacunes notées dans la prestation des services en français.

La réceptionniste et le personnel de première ligne du bureau de l'Ontario accueillent maintenant les demandeurs et les visiteurs en français et en anglais. Une fois que ceux-ci ont indiqué qu'ils désiraient être servis en français, tous les efforts sont faits pour offrir un service en français de la meilleure qualité possible.

Le message enregistré unilingue anglais au (416) 954-9243 est un message automatisé de Bell Canada informant les demandeurs que le numéro n'est plus en service. Nous avons demandé à Bell Canada d'ajouter un message enregistré en français.

Nous veillerons également à ce que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de l'Ontario soient indiqués correctement dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Nous sommes heureux de constater que l'enquêteur a noté que la signalisation, la documentation et les formulaires étaient offerts dans les deux langues officielles à notre bureau de l'Ontario et que le service offert en français par le personnel du bureau de l'Ontario était de très bonne qualité. Nous prendrons les mesures nécessaires pour veiller à ce que cela se poursuive.

Citoyenneté et Immigration Canada

Cour de la citoyenneté canadienne
415, rue Talbot
9e étage
London (Ontario)
1-888-242-2100

Nous n'avions pas examiné le service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français. L'organisme doit apporter des mesures correctives dans les plus brefs délais.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au 1-888-242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur a choisi de communiquer avec un employé en pressant la touche appropriée. Le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Par la suite, on lui a offert un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Ce bureau compte 14 employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. On ignorait que le bureau était désigné bilingue.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

8. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

9. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Le Ministère a pris des mesures temporaires avec d'autres institutions situées dans le même édifice, afin que les services de première ligne soient disponibles en français. Le bureau de London s'est aussi entendu avec du personnel bilingue de Citoyenneté et Immigration de la région centrale de l'Ontario pour la prestation de services. À plus long terme, un employé ayant des connaissances dans les deux langues officielles, sera intégré au bureau de London. Il y aura un employé bilingue sur 14 à ce bureau.

L'affichage est maintenant dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT est bien en vue dans l'aire de réception. On a demandé aux employés, verbalement et par écrit, d'accueillir le public en français et en anglais. Les employés qui ne sont pas bilingues doivent diriger les demandes du public francophone vers des employés de d'autres institutions pouvant répondre à ces demandes.

Commentaires de la CLO

La CLO considère que le Ministère devrait s'assurer d'avoir une capacité bilingue plus grande à ce bureau pour la prestation de services au public.

Citoyenneté et Immigration Canada

(16072)

Centre de la citoyenneté et de l'immigration
Aéroport international Lester B. Pearson
Mississauga (Ontario)
(416) 973-4444

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau laissait à désirer. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (416) 973-4444, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur opta de communiquer avec un préposé en pressant la touche appropriée. Le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Il a obtenu, par la suite, un très bon service en français.

L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement à l'Aérogare n° 2 et à l'Aérogare n° 3 et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Seulement six des 140 employés de ce bureau occupent des postes désignés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Commentaires du Ministère

La gestion de ce bureau a rappelé à ses employés l'importance de l'offre active de services. Le Ministère tente présentement de recruter du personnel bilingue pour assurer la prestation du service. Comme mesure provisoire, l'Agence canadienne des douanes et du Revenu pourra aider Citoyenneté et Immigration à donner des services dans les deux langues.

Le Ministère a aussi distribué à ses employés unilingues des fiches techniques pour le transfert des appels de clients d'expression française vers des employés bilingues.

Citoyenneté et Immigration Canada

(2793)

Centre d'immigration du Canada
Point d'entrée Pont Rainbow
5660, avenue Falls
Niagara Falls (Ontario)
L2E 3P7
1 888 242-2100
(905) 354-6043

L'étude de 1994 a révélé que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques. Au 1 888 242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, un message enregistré dans les deux langues officielles référait le public à un autre numéro de téléphone. L'enquêteur composa, pour son second appel, le numéro publié dans l'annuaire téléphonique local (354-6043). L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Lors des deux appels, le service en français était satisfaisant.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il était désigné pour offrir des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français. Notons que le bureau est situé temporairement dans une roulotte.

L'effectif de ce bureau se compose de 22 employés dont trois sont bilingues. Les postes bilingues exigent la connaissance des deux langues à un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires satisfont à ce niveau de compétence linguistique ou le dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

On a rappelé aux préposés téléphoniques ainsi qu'aux employés qui rencontrent le public, qu'ils doivent utiliser une formule bilingue d'accueil. Le pictogramme du Conseil du Trésor est maintenant en vue au Pont Rainbow.

Citoyenneté et Immigration Canada

(16066)

Centre de citoyenneté et de l'immigration
Bureau 327
19, rue Lisgar
Sudbury (Ontario)
P3E 3L4
1 888 242-2100
(416) 973-4444

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français au téléphone et en personne était de très bonne qualité. La situation en 1999 s'est détériorée. En effet, le suivi démontre que le bureau offre toujours un très bon service en français en personne mais que le service au téléphone n'est pas disponible en français.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au 1 888 242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message d'accueil était enregistré dans les deux langues officielles et il référait le public au numéro (416) 973-4444. L'enquêteur a composé à deux reprises ce dernier numéro et il fut accueilli à chaque appel dans les deux langues officielles. Cependant, les deux fois, il n'a pas réussi à obtenir le service en français -- lors du second appel, il raccrocha après avoir attendu, en vain, pendant 12 minutes qu'un préposé bilingue prenne son appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli dans les deux langues officielles et il a reçu un très bon service en français.

L'effectif de ce bureau comprend trois employés dont deux sont bilingues. Deux des postes exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau supérieur de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont à ce niveau de compétence linguistique ou le dépassent. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française de la province.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le numéro 1 888 242-2100 réfère les membres du public à un numéro de téléphone où les employés sont en mesure de fournir en tout temps des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Commentaires du Ministère

Les deux numéros de téléphone, le 1 888 242-2100 et le (416) 973-4444, renvoient les interlocuteurs à un système automatisé au Centre d'appel de Toronto, qui leur permet de choisir le service en français ou en anglais.

Selon le Ministère, le système téléphonique en place ne permet pas à un employé, à Sudbury comme à Toronto, de communiquer avec un client avant de passer l'appel. Comme les enquêteurs du Commissariat ont noté qu'au bureau de Sudbury le service bilingue en personne est de grande qualité, il va de soi que le service téléphonique à ce bureau soit aussi excellent.

Environnement Canada

(16122)

Direction des services environnementaux
North Bay (Ontario)
Prévisions météorologiques (répondeur automatique)
(705) 472-1167 (Français)
(705) 472-9110 (Anglais)

En 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité.

Nous avons constaté, lors de notre suivi en 1999, que le bureau avait fermé ses portes. Toutefois, les prévisions météorologiques sont fournies à partir de répondeurs automatiques et les services offerts au numéro pour le service en français (705) 472-1167 sont d'excellente qualité et comparables aux services offerts au numéro pour le service en anglais.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Environnement Canada

(16116)

Direction des services environnementaux
Bureau de la région de l'Ontario
4905, rue Dufferin
Toronto (Ontario)
Protection de l'environnement/Éco-urgences: (416) 346-1971
(24 heures sur 24)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. L'enquête de 1999 indique que la situation laisse beaucoup à désirer et que des améliorations devront être apportées.

Notre enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (416) 346-1971, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel. Suite à une entente, ce sont les employés d' Environnement Ontario qui répondent aux appels à ce numéro.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. À l'intérieur, l'affichage était en anglais seulement et la documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible en français. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT dans l'aire de réception afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était, toutefois, affiché bien à la vue du public dans la section des communications.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

La section de la protection de l'environnement compte 70 employés et seulement un occupe un poste désigné bilingue. Ce poste bilingue exige une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et son titulaire ne satisfait pas encore aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau a été informé de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère de l'Environnement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public dans l'aire de réception;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

7. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Commentaires du Ministère

La réceptionniste habituelle répond dans les deux langues officielles, peut transférer les appels en français et suit des cours de français. Elle transfert les appels des médias à un agent des communications bilingue. La réceptionniste d'appoint répond dans les deux langues officielles et a reçu la liste des phrases à utiliser lorsqu'elle transfert un appel en français, c'est-à-dire un moment, s.v.p., je transfère votre appel, etc.

Les recommandations 2, 3, 4 et 5 ont été appliquées dans les délais prévus.

Le gestionnaire des Communications et six membres du personnel sont bilingues. Il y a trois agents des communications bilingues. Les membres du personnel unilingues répondent dans les deux langues officielles et reçoivent une formation pour suivre les procédures lorsqu'ils transfèrent les appels de clients francophones. Nous avons des fiches bilingues qui indiquent comment accueillir les clients en personne ou au téléphone dans les deux langues officielles.

Société du crédit agricole Canada

(16195)

1030, rue Gordon
Guelph (Ontario)
N1G 4X5
(519) 821-1330

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau offrait un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

L'enquêteur a fait trois appels téléphoniques au (519) 821-1330, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque fois, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Cependant, il n'a reçu le service en français qu'une seule fois -- la qualité du service était toutefois très bonne.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception du panneau indiquant l'adresse du bureau. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau (qui a entamé un processus de retranchement de ses effectifs) compte 17 employés dont six sont bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole du Canada :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, que suite à sa réorganisation, il y a toujours un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Au moment où nous terminions ce rapport, la Société du crédit agricole ne nous avait pas communiqué ses commentaires.

Pêches et Océans

(91209)

Hydrographie Institut Bayfield des sciences et levés marins
867, chemin Lakeshore
Burlington (Ontario)
Chartes marines
(905) 336-4812

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local du bureau, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et le service n'était pas disponible en français. Dans le second cas, un système automatisé offrait tous ses choix dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était également dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Dans ce bureau, on dénombre 80 employés et seulement deux occupent des postes désignés bilingues. Les postes exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues dépassent les exigences de leur poste. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

7. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Commentaires du Ministère

Le Service hydrographique du Canada (SHC) a implanté un système automatisé complètement bilingue pour répondre aux appels à ses numéros de téléphone (905) 336-4812 (régional) et 1 877 CHS-LINX. Ce sont les seuls numéros inscrits pour les SHC dans les pages bleues des nombreux annuaires téléphoniques de la Région du Centre et de l'Arctique. Les appelants qui désirent un service en français sont dirigés vers une ligne en français et servis par un(e) employé(e) bilingue.

Ce service automatisé permet d'offrir en tout temps un service téléphonique dans les deux langues officielles.

Le bureau est en mesure de fournir à tout moment des services dans les deux langues officielles grâce à ses employé(e)s bilingues (deux) et à d'autres employé(e)s bilingues du MPO dans l'édifice (c.-à-d. Communications, Sciences, Gestion de l'habitat).

Un pictogramme du SCT a été commandé et sera installé de façon adéquate dans les bureaux du SHC.

Les employé(e)s de SHC qui rencontrent le public dans divers endroits, comme des salons nautiques par exemple, sont maintenant en mesure de lui offrir des cartes d'accueil et de services d'affaires bilingues. Dans les secteurs où il est probable de rencontrer des clients francophones, on demande à des membres du personnel bilingues de l'administration centrale (Ottawa) ou des Laurentides (Mont-Joli) d'être présents.

Une marche à suivre a été fournie à tous les employé(e)s unilingues du bureau pour acheminer (en français) les appels des clients francophones à notre ligne téléphonique en français.

Le SHC de la Région du Centre et de l'Arctique a doté récemment (février 1999) un nouveau poste bilingue, portant ainsi le total à deux. Lors de l'embauche d'autre personnel, on favorisera la nomination de personnes bilingues. À court terme, le SHC veillera à ce que les clients d'expression française reçoivent des services de qualité des employé(e)s bilingues du SHC et des autres employé(e)s bilingues du MPO dans l'édifice (c.-à-d. Communications, Sciences et Gestion de l'habitat).

Pêches et Océans

(30509)

Numéro sans frais
Canada Garde côtière canadienne
Recherche et sauvetage : Navires
370, rue Dalhousie
Amherstburg (Ontario)
1 800 267-7270

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que l'accueil dans les deux langues officielles faisait défaut.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au numéro 1 800 267-7270, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, il fut accueilli en anglais seulement. Le préposé fournit par la suite à l'enquêteur un service adéquat en français. La même situation s'est répétée lors du second appel.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

La Station de recherche et de sauvetage de Amherstburg exerce une activité saisonnière; elle fermera à la fin du mois de décembre 1999 et rouvrira en avril 2000. Des mesures correctives visant à s'assurer que l'accueil s'y fait dans les deux langues seront mises en oeuvre avant la réouverture de la station. Les employé(e)s disposeront d'une formule d'accueil et de cartes d'affaires bilingues.

Santé Canada

(88015)

Direction générale de la politique et de la consultation
25, avenue St-Clair est
4e étage
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
(416) 973-4390

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

Notre enquêteur a effectué deux appels téléphoniques. Le premier a été fait au (416) 973-4390, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur choisit de parler à un préposé qui fit l'accueil en anglais seulement. Par la suite, il a obtenu un service en français de très bonne qualité. Dans le second cas, il a composé le (613) 957-2991. L'accueil était dans les deux langues et notre enquêteur a reçu un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Cependant, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte deux employés, qui sont bilingues. Les postes exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

Nous avons réparti la responsabilité de ces deux postes. En effet, la Direction générale de la politique et de la consultation a la responsabilité d'assurer le service des demandes de renseignements par téléphone et la distribution des publications. La réception relève maintenant de la Direction des services ministériels dont le numéro de téléphone direct est le (416) 973-5649.

Nous avons pris les mesures nécessaires pour appliquer ces recommandations et nous vous assurons que, dorénavant, le public sera accueilli en personne et au téléphone dans les deux langues officielles par le préposé à la réception. Nous avons également affiché le symbole du Secrétariat du Conseil du Trésor dans un endroit bien visible au public.

Développement des ressources humaines

(15889)

Centre de ressources humaines du Canada
1, rue North Front
Belleville (Ontario)
K8N 5E2
(613) 969-3350

Nous avions reçu en 1994 un bon service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (613) 969-3350, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, un message enregistré en anglais seulement énonçait, entre autres choses, les modalités à suivre pour obtenir un service en français. À la fin du message, un employé nous accueillit en anglais seulement. Suite à notre requête pour un service en français, il achemina notre appel à un collègue bilingue, qui fut en mesure de nous fournir un bon service en français. Dans le second cas, nous avons choisi de presser la touche appropriée pour le service en français. Un message en français nous demandait d'appuyer sur une autre touche pour obtenir des renseignements liés à l'emploi. Ainsi, nous avons entendu un autre message enregistré, uniquement en anglais, nous priant de laisser nos coordonnées pour qu'on nous rappelle. Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'examen de la disponibilité du service téléphonique en français.

La signalisation extérieure et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur du bureau de même que la documentation étaient en anglais seulement. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait le service en français et en anglais. Nous avons également noté que l'adresse du bureau n'avait pas été mise à jour dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas obtenu un service en français.

Ce bureau et ses quatre succursales comptent 60 employés, dont 45 travaillent à Belleville. Seulement deux postes sont désignés bilingues. Ces postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

8. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles en tout temps;

9. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

10. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Commentaires du Ministère

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Commentaires de la commissaire

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, elle est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite à la recommandation 10 dans les délais prescrits.

Développement des ressources humaines

(2397)

Centre de ressources humaines du Canada
58, rue Dalhousie
Bureau 211
Brantford (Ontario)
1-800-277-9915
(519) 751-6500

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques. Le premier a été fait au 1 800 277-9915, le numéro du centre de répartition téléphonique. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. Nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles est désuet. Dans le second cas, l'appel a été fait au (519) 751-6500, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local. Le service en français n'était pas disponible à ce numéro.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception des affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français. Notons, cependant, que l'enquêteur a dû attendre dix minutes -- délai inacceptable -- pour obtenir un service en français.

L'effectif de ce bureau se compose de 51 employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Cependant, quelques employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques en français. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

8. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les personnes à la réception qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;

9. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau offre des services en personne de qualité égale et dans les mêmes délais en français et en anglais;

10. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais.

Commentaires du Ministère

Depuis la dernière visite de notre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

La dernière recommandation est plus difficile à mettre en œuvre. Le bureau a pris des moyens pour favoriser le bilinguisme institutionnel en veillant à ce que tous les employés connaissent la

marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. De plus, il étudie la possibilité d'embaucher davantage d'employés bilingues le plus rapidement possible. Entre-temps, des dispositions administratives efficaces ont été mises en place afin d'offrir des services au téléphone et en personne de qualité équivalente en français et en anglais.

Commentaires de la commissaire

La CLO voudrait être informée, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires adoptées par le Ministère en vue d'offrir des services dans les deux langues officielles en attendant l'établissement d'une capacité permanente. La CLO voudrait également être informée dans les mêmes délais de la planification à plus long terme du Ministère pour atteindre une telle capacité.

Développement des ressources humaines

(3014)

Centre de ressources humaines du Canada
73, rue Water nord
Cambridge (Ontario)
N1R 5T8
(519) 621-7150

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local du bureau, qui est également inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait à chaque fois dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, la préposée a indiqué qu'elle ne parlait pas français et a demandé à l'enquêteur s'il voulait rejoindre quelqu'un qui parlait français. Elle a tenté d'acheminer l'appel, mais le poste du préposé bilingue était occupé. La même situation s'est répétée dans le second cas.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau comprend 13 employés et seulement un poste exige une connaissance des deux langues. Il s'agit d'un poste d'un niveau supérieur de compétence linguistique et son titulaire satisfait à cette exigence. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire à déjà près des mesures visent à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

7. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Commentaires du Ministère

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Commentaires de la commissaire

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, elle est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite aux recommandations 1 et 7 dans les délais prescrits.

Développement des ressources humaines

(15916)

Centre de ressources humaines du Canada
414, rue Main
Geraldton (Ontario)
P0T 1M0
(807) 854-0635

L'étude de 1994 a démontré que le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (807) 854-0635, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues de même que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Les documents et les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles et ils étaient disposés de façon à présenter les versions françaises et anglaises. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte deux postes, qui sont désignés bilingues. Les deux titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Développement des ressources humaines

(15928)

Centre de ressources humaines du Canada
10, chemin Government est
Kirkland Lake (Ontario)
P2N 3J8
(705) 567-9205

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que ce bureau fournissait un service de très bonne qualité en français. L'enquête menée en 1999 indique qu'il offre toujours un très bon service en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (705) 567-9205, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Dans ce bureau, on dénombre 42 employés dont la majorité sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence intermédiaire ou supérieur. La majorité des titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Développement des ressources humaines

(92323)

Programmes de la sécurité du revenu
490, rue Weber Ouest
Kitchener (Ontario)
1 800 277-9915
(519) 579-1550

En 1994, le bureau avait offert un bon service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Nous avons noté que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau étaient différents de ceux qui sont inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Lors du premier appel, au 1 800 277-9915, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Dans le second cas, au (519) 579-1550, suite à un menu bilingue, il y avait un message unilingue anglais indiquant à l'enquêteur que l'on dirigeait son appel vers un autre poste. L'employé qui a pris l'appel ne parlait pas français.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Cependant, l'affichage à l'intérieur était en grande partie unilingue anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

L'effectif de ce bureau comprend sept employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau se demandait si le bureau était désigné bilingue. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

8. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;

9. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

10. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

11. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Commentaires du Ministère

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Commentaires de la CLO

La CLO voudrait être informée, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires adoptées par le Ministère en vue d'offrir des services dans les deux langues officielles en attendant l'établissement d'une capacité permanente. La CLO voudrait également être informée dans les mêmes délais de la planification à plus long terme du Ministère pour atteindre une telle capacité.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada
451, rue Talbot
London (Ontario)
N6A 4S7
(519) 645-4580
1 800 808-6352

Nous n'avions pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique que des améliorations devront être apportées.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (519) 645-4580. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. Lors du second appel, on a indiqué en anglais seulement à l'enquêteur qu'il pouvait composer le 1 800 808-6252 pour obtenir un service en français. Nous avons noté que le numéro de téléphone approprié où l'on offre le service en français n'était inscrit ni dans l'annuaire téléphonique local, ni au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau se compose de 210 employés dont huit sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;

2. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Commentaires du Ministère

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Commentaires de la CLO

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, la CLO est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite à la recommandation 1 dans les délais prescrits.

Développement des ressources humaines

(15958)

Centre de ressources humaines du Canada
141, rue Lake
Pembroke (Ontario)
K8A 5L8
(613) 735-0681

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (613) 735-0681, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur a choisi d'obtenir le service en français en pressant la touche appropriée. On lui a immédiatement offert un très bon service dans cette langue.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires à l'intention du public étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Ce bureau compte 14 employés dont trois occupent des postes bilingues exigeant une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Commentaires du Ministère

L'affichage intérieur est maintenant dans les deux langues officielles.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix.

Développement des ressources humaines

(92322)

Programmes de la sécurité du revenu
43, rue Church
St. Catharines (Ontario)
1 800 277-9915
1 800 277-9914

L'étude de 1994 a révélé que le personnel de ce bureau fournissait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Nous avons noté que l'adresse du bureau était différente de celle qui est inscrite au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. Le bureau avait aménagé dans de nouveaux locaux.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Cependant, le répertoire du bureau dans le hall de l'édifice n'était qu'en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Dans ce bureau, on dénombre six employés dont deux sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le répertoire dans le hall de l'édifice décrive le bureau en français aussi bien qu'en anglais.

Commentaires du Ministère

L'affichage à l'intérieur est maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Développement des ressources humaines

Programmes de la sécurité du revenu
22, rue Bay
Sault Ste. Marie (Ontario)
P6A 1Z4
1 800 277-9914

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête de 1999 indique que des améliorations devront être apportées.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au 1 800 277-9914, le seul numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. Nous avons noté que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau étaient différents de ceux qui sont inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. De plus, nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau n'était inscrit qu'en anglais dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le Centre dessert le district d'Algoma et il compte 52 employés dont neuf sont bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de faire inscrire en français le numéro du bureau dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;

2. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues.

Commentaires du Ministère

Le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Commentaires de la CLO

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, la CLO est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite à la recommandation 1 dans les délais prescrits.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada
319, boulevard LaSalle
Bureau 204
Sudbury (Ontario)
(705) 670-6600

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau, lors de notre étude en 1994. Le suivi de 1999 indique que seule une affiche maison faisait défaut.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. Lors du premier appel, le message sur le système automatisé était dans les deux langues officielles et offrait la possibilité de choisir l'une ou l'autre des langues officielles ou encore celle de communiquer avec un préposé. Notre enquêteur a choisi la dernière option. Le service en français était très bon. Dans le second cas, l'accueil était dans les deux langues officielles et le service en français était également très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche maison reliée à l'évacuation en cas d'urgence. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. (On devrait également afficher le pictogramme de l'offre active au second étage).

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau comprend 172 employés dont 98 sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison.

Commentaires du Ministère

Tout l'affichage intérieur est maintenant dans les deux langues officielles.

Développement des ressources humaines

(15981)

Centre de ressources humaines du Canada
975, Alloy Drive
Thunder Bay (Ontario)
P7B 6N5
(807) 346-2000

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (807) 346-2000, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. L'acheminement de l'appel vers un collègue bilingue s'est également fait en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient également dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait le service en français et en anglais.

Sept des 67 postes du bureau exigent la connaissance des deux langues officielles à des niveaux de compétence linguistique intermédiaire et supérieure et tous les titulaires satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques lors des réunions. De plus, le bureau entretient des communications régulières avec la communauté de langue française de la province.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

Un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Développement des ressources humaines

(15989)

Centre de ressources humaines du Canada
Centre d'entraînement métropolitain
25, avenue St-Clair est
Bureau 601
M4T 1M2
Toronto (Ontario)
(416) 973-6121

L'étude de 1994 a démontré que le bureau offrait un bon service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (416) 973-6121. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. Nous avons appris que le numéro de téléphone du bureau inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles n'était pas le numéro du centre d'entraînement.

Une partie de la signalisation extérieure et de l'affichage à l'intérieur était bilingues. On y retrouvait beaucoup d'affiches unilingues anglaises. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Par contre, la documentation n'était disponible qu'en anglais. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Le bureau compte huit employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;

8. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

9. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

10. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

11. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Commentaires du Ministère

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Quant à la recommandation de communiquer avec la communauté d'expression française pour déterminer ses besoins et pour informer ses membres des services offerts, soyez assuré que le Toronto Programs Group et les CRHC de cette région sont régulièrement en contact avec la communauté francophone.

Commentaires de la CLO

La CLO voudrait être informée, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires adoptées par le Ministère en vue d'offrir des services dans les deux langues officielles en attendant l'établissement d'une capacité permanente. La CLO voudrait également être informée dans les mêmes délais de la planification à plus long terme du Ministère pour atteindre une telle capacité.

Industrie Canada

(15807)

Bureau auxiliaire - Spectre
Édifice fédéral
Bureau 215
120, rue Clarence
Kingston (Ontario)
K7L 4X1
1 800 267-2859

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que le service au téléphone est disponible en français à partir du numéro 1-800, mais que la situation n'a pas changé pour le service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro 1 800 267-2859. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Nous avons également noté que le bureau n'était pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas disponible dans les deux langues officielles. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas obtenu un service en français.

Le bureau ne compte qu'un employé (son poste n'est pas désigné bilingue). L'employé est au courant de ses obligations linguistiques. On nous informe que le bureau ne fournit pas de service aux membres du public.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de revoir la vocation de ce bureau afin de déterminer s'il est toujours adéquat qu'il soit inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Le bureau de Kingston ne compte qu'un seul employé et n'offre pas de service au comptoir. Les clients peuvent toutefois obtenir un service dans les deux langues officielles en composant un numéro 1-800 qui figure dans l'annuaire téléphonique. Le répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues sera rectifié en conséquence. De plus, une affiche sera placée sur les lieux pour informer les clients qu'aucun service en personne n'est assuré à cet endroit et que s'ils désirent être servis dans les deux langues officielles, ils doivent composer le numéro 1-800.

Industrie Canada

(15823)

Bureau de district - Mesures Canada
875, rue Notre-Dame
Sudbury (Ontario)
Renseignements généraux : (705) 671-0633

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée.

Nous avons noté que l'adresse du bureau était différente de celle qui est inscrite au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. Le bureau avait récemment aménagé dans de nouveaux locaux situés au 875, rue Notre-Dame.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (705) 671-0633, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. Notons également que l'acheminement de son appel à une personne bilingue s'est fait en français. Selon un employé d'une autre division -- les deux employés de la division des mesures oeuvraient à l'extérieur du bureau lors de notre visite -- ce numéro acheminerait en permanence les appels vers un poste situé à Ottawa. Ce bureau n'aurait, semble-t-il, aucun contact avec le grand public.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

L'effectif de ce bureau se compose de deux employés, qui sont tous les deux bilingues.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de revoir la vocation de ce bureau afin de déterminer s'il est toujours adéquat qu'il soit inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Le bureau de Sudbury est une succursale du bureau de district d'Ottawa et n'offre pas de service au comptoir. Le répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues sera rectifié en conséquence. De plus, une affiche sera placée sur les lieux pour informer les clients qu'aucun service en personne n'est assuré à cet endroit. S'ils désirent obtenir un service téléphonique dans les deux langues, ils doivent composer le (705) 671-0633. La formule d'accueil est bilingue, et lorsqu'il n'y a pas de préposé disponible, les appels sont dirigés vers le bureau de district d'Ottawa où le service est offert dans les deux langues. Étant donné que le bureau n'a pas à offrir de service en personne en français et en anglais, il n'est pas nécessaire d'afficher le pictogramme du SCT.

Industrie Canada

(15827)

Mesures Canada
1859, rue Leslie
Don Mills
Toronto (Ontario)
(416) 385-2601

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Ils n'ont reçu le service en français qu'une seule fois -- le service était cependant très bon. Nous avons également noté que le numéro de téléphone du bureau était différent de celui qui est inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Dans ce bureau, on dénombre 17 employés dont deux sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

7. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Commentaires du Ministère

Le numéro de téléphone approprié a été inscrit le 4 octobre 1999 dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Tous les employés à la réception et ceux chargés d'offrir des services en personne et au téléphone ont été avisés de la nécessité d'utiliser une formule d'accueil bilingue chaque fois qu'ils font affaire avec un client. Ils ont également reçu les procédures adéquates à suivre pour accueillir les clients et transférer les appels à un agent bilingue. De plus, nous rappelons périodiquement aux employés leurs obligations relatives aux langues officielles.

La documentation mise à la disposition du public dans l'aire d'accueil est offerte dans les deux langues officielles; elle est vérifiée périodiquement pour faire en sorte que les deux langues soient toujours bien en vue. On a conseillé à tous les employés de voir à ce que toute la documentation soit offerte en anglais et en français.

Afin d'accroître la compréhension des besoins des collectivités francophones locales et de faire en sorte que tous les services à Industrie Canada soient mis en valeur, le Bureau régional de l'Ontario d'Industrie Canada coordonnera la mise en application de cette recommandation.

Industrie Canada

(16342)

Bureau régional
4e étage
151, rue Yonge
Toronto (Ontario)
(416) 973-5000

L'étude de 1994 a révélé que le personnel de ce bureau fournissait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que seule l'offre de service dans les deux langues fait défaut.

Les enquêteurs ont effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Cependant, ils ont reçu un service en français de très bonne qualité lors de chacun des appels. Nous avons noté que l'adresse du bureau était différente de celle qui est inscrite au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. De plus, l'adresse du bureau n'était pas la même dans les rubriques en français et en anglais de l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue.

Ce bureau compte 200 employés dont 30 sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de faire inscrire l'adresse appropriée du bureau dans les rubriques en français et en anglais du prochain annuaire téléphonique local;

2. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

La bonne adresse (151, rue Yonge) figurait dans la section anglaise de l'annuaire téléphonique de Bell Canada mais une erreur s'était glissée dans la section française (153, rue Yonge). Nous avons informé Bell Canada de ce problème et des rectifications seront apportées lors de la nouvelle impression de l'annuaire.

Nos dossiers montrent qu'un changement d'adresse a été fait le 5 mai 1999 dans le répertoire des bureaux fédéraux, et que l'adresse du bureau figurant dans le répertoire en anglais et en français est toujours juste.

À la suite de la visite de l'enquêteur, on a rappelé verbalement à tous les employés affectés à la réception du Bureau régional qu'ils sont tenus d'offrir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles. Nous exerçons un suivi périodique à ce sujet.

Défense nationale

(92271)

Centre de recrutement des forces armées canadiennes
317, avenue Park
Thunder Bay (Ontario)
P7B 1C7
(807) 343-5116

Lors de l'étude en 1994, le service en français était très bon. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée et que des améliorations devront être apportées.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (807) 343-5116, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque fois, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, le message d'accueil était enregistré dans les deux langues officielles. Dans le second cas, notre enquêteur a dû demander les services d'une personne bilingue -- le transfert d'appel s'est toutefois fait en français. Nous avons également noté que les rubriques du Ministère sont dans les deux langues officielles dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique, mais en anglais seulement dans les pages jaunes.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches qui se lisaient comme suit : « Recruiter » et « Military Career Counsellor ». La documentation ainsi que les formulaires étaient disponibles en français et en anglais et le pictogramme du SCT était affiché.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Le Centre compte trois employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Suite à notre visite, le gestionnaire a pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

6. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que toutes ses rubriques et ses annonces dans l'annuaire téléphonique local sont dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Dans le cas du CRFAC Thunder Bay, le bureau a pris des mesures correctives relativement aux recommandations 1, 2 et 3.

Malheureusement, en ce qui a trait à la recommandation 4, l'organisation approuvée pour ce centre de recrutement était inadéquate, car aucun poste n'était désigné bilingue. La situation a toutefois été corrigée : deux des quatre postes ont été désignés bilingues.

Cependant, dans la mesure où des membres du personnel militaire doivent être transférés pour combler ces postes et que ces transferts sont généralement effectués entre les mois de juin et septembre, les changements n'auront lieu que l'été prochain. Le centre de recrutement devra néanmoins prendre des mesures temporaires pour offrir un service en français aux clients d'expression française, du moins au téléphone.

La recommandation 5 sur la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, que ce soit au téléphone ou en personne, sera également mise en oeuvre - essentiellement grâce aux mesures prises au CRFAC Thunder Bay pour satisfaire à la recommandation 4.

La recommandation 6, portant sur les rubriques et les annonces ministérielles dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique local sera mise en oeuvre dès que possible.

Commentaires de la CLO

La CLO considère que la Défense nationale doit prendre les mesures nécessaires (tel que l'affichage temporaire) pour assurer la prestation de services adéquats en français à ce centre de recrutement jusqu'à ce que les transferts de personnel soient effectués l'été prochain.

Défense nationale

Protection civile Canada

(15876)

Bureau régional
20, rue Holly
Bureau 205
Toronto (Ontario)
M4S 3B1
(416) 973-6343

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée. Seule l'offre de service en personne dans les deux langues fait maintenant défaut.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (416) 973-6343, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur a constaté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était également dans les deux langues officielles. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, la personne s'est empressée de poursuivre la conversation en français. Le service en français était de très bonne qualité.

L'effectif de ce bureau se compose de trois employés et ils sont tous les trois bilingues, y compris le commissionnaire. Les postes exigent la connaissance des deux langues à un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont à ce niveau de compétence ou le dépassent. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Défense nationale

(16379)

Centre de recrutement des forces armées canadiennes
441, avenue University ouest
Windsor (Ontario)
(519) 252-7615

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau laissait à désirer. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Lors des deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Cependant l'affichage à l'intérieur était en anglais seulement. Toutefois, la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible.

Ce bureau compte cinq employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;

7. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais.

Commentaires du Ministère

Dans le cas du CRFAC Windsor, des mesures correctives ont été prises relativement aux recommandations 2, 3, 4, 5 et 6.

Au sujet des recommandations 1 et 7, des mesures administratives temporaires et efficaces sont en place afin de permettre aux clients d'expression française de recevoir des services en français, lesquels seront fournis sous peu par un agent bilingue. Il reste également un poste bilingue à combler.

Ressources naturelles

(1369)

Service canadien des forêts
Centre forestier des Grands Lacs
1219, rue Queen est
Sault Ste. Marie (Ontario)
P6A 5M7
(705) 949-9461

Nous avions reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro (705) 949-9461, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait en anglais seulement et notre enquêteur n'a pas réussi à obtenir un service en français. De plus, nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau n'était inscrit qu'en anglais dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de deux affiches à l'entrée du terrain de stationnement. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et il obtint un service adéquat en français.

L'effectif de ce bureau comprend 165 employés dont 15 sont bilingues. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Ressources naturelles :

1. de faire inscrire en français le numéro de téléphone du bureau dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues;

7. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Commentaires du Ministère

La politique sur l'usage de la formule d'accueil bilingue a été revue avec les réceptionnistes. Une des directives du Centre de foresterie des Grands Lacs (CFGL) est d'offrir à ses clients un accueil téléphonique bilingue comme «Great Lakes Forestry Centre, bonjour ». Le bureau de Sault Ste Marie reçoit de nombreux appels téléphoniques et est reconnu pour son accueil offert dans les deux langues officielles. Il se peut que votre enquêteur ait été accueilli par un employé temporaire oublieux de cette directive. Veuillez prendre note que le personnel assigné à l'accueil a été avisé de vérifier si les employés temporaires utilisent la formule d'accueil bilingue.

Dans l'annuaire téléphonique de Bell Canada, le numéro de téléphone du bureau est inscrit dans la partie anglaise et française du volet du gouvernement fédéral. L' annuaire local intitulé «The Helpful Pages » est conçu par une firme privée et distribué localement. Il est également publié sans consultation ou sans l'accord des affichés. Les instances municipales, provinciales et fédérales y figurent en anglais seulement. Il est évident que nous ne sommes pas responsables du contenu de cet annuaire.

D'ici trois mois, le CFGL se dotera d'un nouveau système de boîte vocale automatisée. Les clients seront assurés d'un accueil bilingue et auront la possibilité d'accéder aux services du Centre dans la langue de leur choix..

Les deux affiches unilingues situées à l'entrée du terrain de stationnement ont été enlevées.

Le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor a toujours été et continue d'être affiché à la vue du public, sur le bureau de la réceptionniste, de même qu'aux stations de travail des employés bilingues de l'édifice.

Au cours des deux prochains mois, tous les employés unilingues recevront une brève formation en français afin d'atteindre un niveau de langue qui leur permettra d'acheminer (en français) à leurs collègues bilingues les appels provenant de clients de langue française.

D'ici quelques semaines, le CFGL rencontrera un représentant de la communauté d'expression française locale pour réaffirmer son engagement à fournir des services équivalents aux Canadiens d'expression française et pour discuter des moyens permettant de mieux desservir cette communauté.

Commission de la fonction publique

1, rue Front
Toronto (Ontario)
M5J 2X5
(416) 973-3131

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il fournit un très bon service en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Deux appels téléphoniques ont été faits à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Cependant, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais. Nous avons également noté que l'adresse du bureau était différente de celle qui est inscrite au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles (le bureau venait d'aménager dans de nouveaux locaux).

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français après avoir fait connaître sa préférence linguistique.

Dans ce bureau, on dénombre 17 employés dont dix sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence intermédiaire ou supérieur et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Commission

La région du Centre et du Sud de l'Ontario a emménagé dans de nouveaux locaux en janvier 1999 et le SCT a été informé de la nouvelle adresse.

Deux pictogrammes sont bien placés à la vue du public dans la salle d'accueil située en face des ascenseurs. Un pictogramme est placé au-dessus d'une vitrine de publicité et l'autre à la fenêtre de la réceptionniste.

Un atelier aura lieu avant le 25 janvier 2000 au bureau régional de la CFP. Les réceptionnistes ainsi que leurs remplaçantes et remplaçants y participeront. Le but de cet atelier est de sensibiliser les réceptionnistes vis-à-vis leurs rôles et responsabilités en ce qui a trait au programme des langues officielles. La personne-ressource a déjà été identifiée et a déjà entrepris la planification de l'atelier.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(3019)

Pont-levis du Chenal de Burlington
1157, boulevard Beach
Hamilton (Ontario)
Immobilier : (905) 544-3236

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en personne en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en personne en français.

Le gestionnaire nous a informés que, depuis l'an passé, ce point de service n'était plus désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et services gouvernementaux :

1. de demander immédiatement au SCT de retirer ce bureau du répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Bien qu'il n'y ait pas de services offerts au public au pont-levis du Chenal de Burlington, le Ministère a fourni des renseignements sur les heures d'exploitation du pont-levis au Centre téléphonique national de Toronto. Ce numéro donne accès à des services bilingues.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(16616)

Centre de distribution des biens de la Couronne
6205, chemin Kestrel
Mississauga (Ontario)
(416) 973-7300

Nous avions reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. Le message enregistré était dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue.

L'effectif de ce bureau se compose de six employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française.

Nous avons appris, lors de notre visite que le bureau fermerait ses portes d'ici deux ans.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et services gouvernementaux :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à la fermeture définitive du bureau, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

En date du 26 août 1999, le magasin de vente au détail du Centre de distribution des biens de la Couronne (CDBC) a été transféré au ministère de la Défense nationale qui a entrepris un projet pilote avec le secteur privé pour vendre des biens auparavant écoulés par le CDBC.

La section des véhicules du CDBC a été confiée à Auto Auction Group Inc. de Brampton, Ontario.

Les mesures nécessaires seront prises pour s'assurer que Burolis est à jour et reflète les changements du Centre de distribution des biens de la Couronne de Mississauga.

Gendarmerie royale du Canada

(16554)

Détachement de l'aéroport international Pearson
Centre Airway, 2e étage, aile est
Bureau 290
5945 Airport Road
Mississauga (Ontario)
(905) 676-3058

Lors de notre étude en 1994, le détachement offrait un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1999 indique que le bureau ne fournit plus de service aux membres du public.

En effet, le numéro (905) 676-3058 n'est plus en service. De plus, on nous a informés que l'unité traite exclusivement avec le personnel du ministère de la Citoyenneté et Immigration.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de revoir la vocation de ce détachement afin de déterminer s'il est toujours adéquat qu'il soit inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Commentaires de la GRC

L'agent responsable du détachement de l'aéroport international Pearson suivra de près la prestation des services dans les deux langues officielles pendant une période d'un an.

Gendarmerie royale du Canada

22, rue Bay
Sault Ste. Marie (Ontario)
P6A 5S2
(705) 941-7267

Nous n'avions pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que le détachement offre un très bon service en français, au téléphone et en personne.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Nous avons cependant noté que le numéro de téléphone du détachement n'était inscrit qu'en anglais dans l'annuaire téléphonique local. De plus, l'adresse et le numéro de téléphone du bureau étaient différents de ceux qui sont inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce détachement comprend dix employés dont huit sont bilingues. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de faire inscrire en français le numéro du détachement dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;

2. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Commentaires de la GRC

Nous avons pris bonne note de vos recommandations relativement à l'inscription du détachement de Sault Ste. Marie dans l'annuaire téléphonique local, et nous allons prendre les mesures correctives sous peu. De plus, l'adresse et le numéro de téléphone du détachement seront transmis au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Anciens combattants Canada

(2202)

Bureau régional
Sac de service 4000
145, chemin Government ouest
Kirkland Lake (Ontario)
(705) 567-9571 (Appels à frais virés acceptés)

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée. En effet, le bureau est maintenant en mesure d'offrir un très bon service en français, au téléphone et en personne.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux dispositions de la Loi. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Cinq des six employés occupent des postes bilingues, qui exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences ou les dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

Le directeur des Services administratifs régionaux (Ontario) a communiqué oralement et par écrit avec tous les employés qui travaillent à la réception de notre bureau de Kirkland Lake, pour leur rappeler leurs responsabilités quant à la présentation du service au public dans les deux langues officielles. Une note bilingue a également été affichée à cet égard dans leur aire de travail.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le Commissaire a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.
- Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.
- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.
- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.
- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.
- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.
- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.
- Que le SCT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.
- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues en Ontario à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la CFP

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).